

Tema 3. Habilidades para la comunicación oral y no verbal

Introducción

Como hemos revisado, la comunicación es importante y debe reconsiderarse esta habilidad en diversos campos. La comunicación abierta y constante demuestra profesionalismo. Además, ayuda a generar confianza y respeto, lo cual es clave para una relación laboral exitosa.

¿Eres bueno para escuchar a los demás?

Basta con establecer que el proceso de "escuchar" es una habilidad que se debe ir desarrollando poco a poco, con el tiempo, principalmente con la práctica, ya que, aunque parezca que todos escuchamos a los demás, no todos lo hacen de la manera adecuada. La otra cara de la moneda es que la mayoría de las personas exitosas tienen bien desarrollada esta habilidad.

¿Sabes expresarte bien?

Saberte expresarte y comunicarte a través de la voz es fundamental para tu desarrollo profesional, desarrollar esta habilidad te ofrece ventajas competitivas, ya que esto es muy bien ponderado por los reclutadores. Muchas veces el comunicarte de manera correcta incrementa tus posibilidades de mejora en el ambiente profesional.

¿Las piedras comunican?

La respuesta es sí, una piedra del camino te puede indicar que cerca hay un río, que alguien la tiró por ahí, o que por aquí pasó un camión, es decir, los objetos inanimados también comunican, de ahí la trascendencia, ya que el impacto de la comunicación no verbal en un mensaje es superior al 35% y lo podrás revisar en esta sección.

Te invitamos a que revises todo el contenido del presente capítulo para que tengas una visión más amplia de la utilidad de los temas.

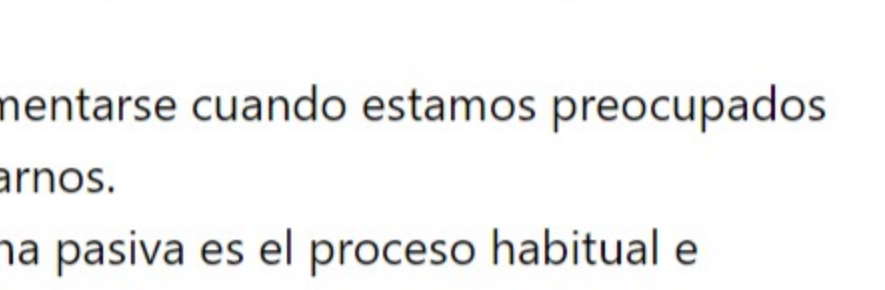
Explicación

Escucha activa

La responsabilidad más importante en el rol del comunicador es ser buen oyente, y este se ejerce practicando la escucha activa; para ello es importante desarrollar empatía entre otras habilidades.

Es importante reconocer que la comunicación es esencial y para optimizar su proceso se requiere de claridad y armonía a partir de la empatía, la escucha activa y el respeto mutuo, ya que para comunicarse de una manera adecuada se requiere de una preparación y enfatizar atención en los aspectos verbales y también los no verbales, y aquí es donde, como acabamos de ver, la escucha activa detona la articulación del proceso.

Por increíble que parezca, escuchar con atención es uno de los comportamientos más valorados en la comunicación oral y que muchas veces lo omitimos durante el proceso, algunos autores señalan que al prestar atención a los demás transmitimos la idea de que el mensaje se está codificando correctamente, lo cual eficientiza el proceso.



Para la RAE (2020), escuchar es dar oídos, atender a un aviso, consejo o sugerencia, pero en ocasiones se cae en el error de pensar que el acto de escuchar u oír son sinónimos cuando no lo son, ya que el acto de oír es un proceso fisiológico y escuchar es cognitivo. En otras palabras, escuchar ocurre solo cuando elegimos concentrarnos y dar significado a lo que escuchamos.

En Verderber et al. (2015), citando a la Asociación Internacional de Escucha, escuchar es el proceso de recibir, dar significado y responder a mensajes hablados y/o no verbales (Asociación Internacional de Escucha, 1996). Se dice que se elige el qué escuchar dependiendo del contexto, es decir, a veces escuchamos no solo para entender, pero también para evaluar y asignar valor a un mensaje. Para hacer este proceso algo efectivo, debemos primero superar conscientemente tres retos clave que son el estilo, la aprensión y el procesamiento. A continuación se explicarán brevemente en qué consisten:

- Estilo de escucha.** Se refiere a nuestro enfoque de escucha predilecto y muchas veces se hace de manera inconsciente, y este puede orientarse en
 - Contenido: son quienes aprecian los detalles y disfrutan escuchando mensajes complejos y técnicos y además cuestionan.
 - Personas: se enfocan en sentimientos de sus emisores.
 - Acción: se enfocan en el punto en que el hablante está intentando llegar.
 - Tiempo: prefieren las conversaciones cortas y veloces, suelen usar claves no verbales y verbales para indicar a su interlocutor que necesita ser más conciso.
- Aprensión de escucha.** Es la ansiedad que sentimos por escuchar. La aprensión de escucha puede incrementarse cuando estamos preocupados por malinterpretar el mensaje o cuando estamos preocupados por cómo el mensaje puede llegar a afectarnos.
- Enfoque de procesamiento.** El enfoque que usemos depende, en parte, de cómo escuchamos. La escucha pasiva es el proceso habitual e inconsciente de recibir mensajes.

Como podrás notar, la escucha activa requiere práctica y procesos.

Para algunos autores, escuchar activamente es un proceso complejo compuesto por cinco pasos. Estos pasos son (a) poner atención, (b) entender, (c) recordar, (d) evaluar y (e) responder a los mensajes recibidos.

Poner atención. Para Verderber et al. (2015), la escucha activa empieza con poner atención, es decir, percibir intencionalmente sonidos seleccionados, ya que estos autores indican que los malos oyentes tienen dificultades ejerciendo control en lo que ponen atención, usualmente dejando que sus mentes divaguen en otros asuntos, y esto es debido a que las personas hablan a un ritmo de 120 a 150 palabras por minuto aproximadamente, pero nuestros cerebros procesan cuatro veces más rápido, por lo que nuestras mentes tienen mucho tiempo para alejarse del mensaje, entonces el primer paso es capacitarnos para poner entera atención y estas son las cinco técnicas para conseguirlo.

- Prepárate físicamente para escuchar.
- Resiste a las distracciones mentales.
- Haz el cambio de hablante a oyente.
- Observa claves no verbales.
- Escucha por completo.

Entender es el resultado de decodificar acertadamente un mensaje. Para ayudarte a darle significado a los mensajes que recibes, se requiere:

- Identificar el punto principal.
- Realizar preguntas.
- Parafrasear.
- Empatizar.

Recordar es el proceso de mover la información de la memoria de corto plazo a la de largo plazo. Muchas cosas pueden hacer que recordar sea difícil.

- Repite la información.
- Asocia palabras con frases (mnemotecnias).
- Toma notas.

Evaluar es el proceso de analizar lo que oyes y determinar la objetividad del mensaje. Esto incluye comprobación de hechos. Para lograrlo debes de:

- Separar hechos reales de inferencias o falacias.
- Buscar información (comprueba los datos).

Responder. El paso final en la escucha activa es responder, que es el proceso de proporcionar retroalimentación.

- Guías de respuesta. Responder claves de retroalimentación adecuadas una vez que el hablante haya terminado.

- Guías de apoyo emocional. Alienta a las demás personas en una situación desafortunada
- Guía para la crítica. Cuando no puedes estar de acuerdo con lo que alguien dijo, o cuando es apropiado ofrecer una crítica, tus mensajes serán más efectivos si demuestras respeto por el hablante.
- Guía para evaluar un discurso público. Puede que te pidan responder a un discurso dado por uno de tus compañeros de tu curso o por un colega en el trabajo, esta respuesta debe ser respetuosa, honesta y útil.

En síntesis, escuchar es el proceso de recibir, dar valor y retroalimentar mensajes, para lograrlo se debe antepor a tres situaciones relacionadas con nuestro estilo de escucha, aprensión de escucha y enfoque de procesamiento para convertirnos en oyentes efectivos. Nuestro estilo se enfoca hacia el contenido, personas, acción o tiempo. La aprensión de escucha es la ansiedad que sentimos cuando intentamos escuchar de manera efectiva, lo que puede interferir con nuestro éxito. Nuestro enfoque de escucha puede ser inconsciente y pasivo, o consciente y activo.

Habilidades para la comunicación oral y fórmula 3V (elementos visuales, vocales y verbales)

Para comprender la profundidad de este tema, debes conocer que la comunicación oral es una de las dos formas tradicionales de expresión humana y que difiere de su complemento, la comunicación escrita, en la presencia de los interlocutores involucrados o la duración del acto comunicativo en el tiempo, entre otras.

Como lo podemos inferir, la comunicación oral nos permite transmitir a la persona con la que hablamos información, ideas, sentimientos, emociones, creencias, actitudes, entre otros, y para conseguirlo nos valemos de un elemento principal como es la voz, para producir sonidos que se transforman en mensajes con el objetivo de comunicarnos con nuestros receptores (Verderber et al., 2016).

La clave para desarrollar una comunicación eficiente depende de la capacidad de desarrollar habilidades que permitan la adaptación, con facilidad a los tipos más variados de situaciones.

Algunas personas poseen ciertas cualidades naturales sobresalientes, que influyen para tener éxito en su comunicación: una constitución física armoniosa, simpatía, una voz sonora, un carácter firme y honesto, entre otros.

Existen también aptitudes como la entonación, la fluidez al hablar, la gracia de movimientos corporales, la expresión de gestos, la dirección de las miradas; todas estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas a través de la práctica y experiencia, hasta llegar a convertirse en verdaderos talentos.

De acuerdo a Vidal (2019), para que una exposición logre una comunicación oral eficiente debe contar con las siguientes características generales:

- Corrección.** Implica la pronunciación correcta de cada una de las palabras que expresamos, también conocida como buena dicción.
- Fluidez.** Comprende enlazar correctamente cada una de las palabras y frases pronunciadas.
- Ritmo.** Es la velocidad constante que le damos a nuestra voz, si vamos demasiado rápido sonamos incomprensibles, pero si lo hacemos demasiado lento, aburrimos.
- Emotividad.** Es la "emoción" con la que hablamos y que contribuye a la adecuada transmisión de nuestro mensaje.
- Coherencia.** En una exposición oral, coherencia significa que lo expuesto tiene una secuencia "lógica" que permite que nuestro mensaje se entienda.
- Volumen.** Un volumen bajo no permite al público escuchar lo que decimos, por lo que perderemos su atención; un volumen alto es irritante, por lo que debemos. Es exponer con claridad y sencillez, sin pedantería, sin tratar de impresionar con términos de difícil comprensión; implica autorregularnos, emplear el lenguaje que se "acomode" a la audiencia.
- Corporalidad y gestulación.** Esta característica forma parte de la elegancia estética.
- Naturalidad.** Es mostrar que dominamos el tema expuesto y que no lo memorizamos.

Señala Verderber (2016), que, si queremos que nuestra exposición oral sea comprendida de una forma sencilla por nuestros oyentes, se deben considerar estos principios:

Definición	Indicar el objetivo de nuestro mensaje antes de iniciar.
Estructura	Que el mensaje esté ordenado y con ideas coherentes.
Énfasis	Resaltar las palabras o frases más relevantes, podemos hacer inflexiones de voz, pausar.
Repetición	Ahondar o repetir los aspectos que nos ayuden a capturar las miradas de nuestros interlocutores para que estos comprendan mejor la intención.
Sencillez	Debemos expresar las ideas de forma concreta.
Claridad	Usar un lenguaje llano y que todos puedan comprender.
Brevidad	Emplear la economía del lenguaje y estar centrados en el tema.
Cortesía	Saludar antes de comenzar y evitar comportamientos hostiles durante la exposición.
Cercanía	Expresiones en primera persona y respetar al auditorio evitando la voz impersonal.

Finalmente, las clases de comunicación oral pueden ser:

- Diálogo.** Es la comunicación oral más básica y se da entre dos o más personas.
- Discurso.** Presentación ordenada de ideas en donde el emisor presenta su conocimiento sobre un tema, para tratar de convencer al auditorio.
- Debate.** Intercambio de ideas y posturas mediados por un moderador.
- Entrevista.** Es una clase de comunicación oral en la que un entrevistador cuestiona a su entrevistado sobre un tema en específico con el fin de obtener información.

Para que el proceso de comunicación oral esté enfocado a grupos se deben considerar los siguientes aspectos:

Conocimientos	Habilidades
Son las informaciones que tenemos memorizadas, que para ser expresadas exigen el dominio de la lengua. También intervienen aspectos relacionados con la cultura.	Son los comportamientos que mantenemos en las comunicaciones orales, tales como la habilidad para adaptarnos al tema, para adecuar el lenguaje, etcétera.

Ahora bien, para lograr la **efectividad de la comunicación oral** efectiva es importante la unión de los siguientes tres elementos:

- Visuales:** son percibidos a través de la imagen personal, el contacto visual, la forma de gestular, moverse, desplazarse en espacios físicos y formas de comportamiento en cada situación.
- Vocales:** emitidos a través de la voz.
- Verbales:** se relacionan con el lenguaje que se utiliza, las palabras que se eligen y la forma en que se utilizan dichas palabras y frases.

De acuerdo con Albert Mehrabian (Turaga, 2016), la importancia de estos tres elementos se puede deducir comprendiendo la siguiente tabla:

Elementos visuales	Elementos vocales	Elementos verbales
Impacto en el mensaje: 55%	Impacto en el mensaje: 38%	Impacto en el mensaje: 7%
Es la imagen que los oyentes visualizan.	Modulaciones, tonos e inflexiones de nuestra voz.	Palabras y frases empleadas al hablar.

Conocer el propósito de la comunicación ayuda a estructurarla mejor y también ayuda a realinearnos en función de cómo va la conversación. Lo parámetros clave en el lenguaje incluyen: (a) gramática - la sintaxis correcta de las frases; (b) pronunciación: cómo decimos las palabras; (c) acento neutralizando el impacto del acento; (d) vocabulario -las palabras que podemos usar en nuestra comunicación diaria (Turaga, 2016).

Dado que la proporción de porcentajes citada párrafos arriba no siempre es precisa, no debe hacerse menos en el proceso al lenguaje personal y el tono en cualquier comunicación. Dado que la comunicación es muy crítica, es imperativo que tratemos de comprender en qué consiste a profundidad todo el proceso de la comunicación. Ahora se complementará lo anterior con el tema de la comunicación no verbal.

Habilidades de la comunicación no verbal

Como ya se ha señalado, la comunicación es un elemento clave en todos los ámbitos de la vida. Numerosos teóricos y profesionales coinciden en que es imposible no comunicarse, y que un gran número de problemas que enfrentan las personas en su vida privada y profesional se producen como resultado de una comunicación inadecuada.

Además de las palabras, las personas también usan señales no verbales, a menudo llamadas lenguaje corporal, para expresar su actitud hacia su entorno social, pero también hacia sí mismos. Tadic et al. (2014) señala que las señales que se emplean para las formas de comunicación verbal, también lo hace la comunicación no verbal, que comprende una amplia gama de estrategias conductuales para diferentes ocasiones y entornos.

Este mismo grupo de autores indican que las señales no verbales incluyen expresiones faciales, tono de voz, gestos, movimientos de postura o cuerpo, tacto, contacto visual y mirada, y muestran pensamientos, emociones, actitudes y rasgos personales. La mayoría de los psicólogos sociales coinciden en que la comunicación no verbal hace dos tercios de la comunicación general entre dos personas o entre un hablante y un grupo de oyentes. A continuación, se exponen cada uno de estos puntos.

Señal no verbal	Descripción	Situaciones
Tono de voz - comunicación paraverbal	Aunque está enviando un mensaje verbal para el que la voz se utiliza principalmente, también puede ser utilizado como un medio de comunicación no verbal.	Es posible decir la misma frase con un significado completamente diferente, dependiendo del tono que hayamos utilizado.
Contacto visual y mirada	Estas son señales no verbales muy poderosas. Cuando los ojos están ampliamente abiertos y las pupilas dilatadas es una indicación de que a la persona le gusta lo que ve, mientras que la ubicación y la longitud de una mirada sugieren el interés y las emociones de la persona.	Cuanto más atrae a una persona, más larga es su mirada y ayudan a los individuos a ajustar su comunicación.
Gestos	Los gestos o movimientos de brazos y manos también facilitan la comunicación. La mayoría de los comportamientos no verbales se aprenden, y el significado de los movimientos y gestos está determinado culturalmente, lo que significa que cada individuo ajusta su comportamiento a las necesidades de la comunidad con la esperanza de una comunicación óptima con las personas que los rodean, haciéndolas exitosas.	Los gestos a veces se explican por sí mismos y se pueden usar para ganar a la gente o alejarlos. El uso de gestos no es apropiado en todas las situaciones y a veces debe evitarse o reducirse.
El tocar	El tacto muestra afecto, intimidad, comodidad y, a veces, admiración y se define por tres factores: grado de gusto y atracción; grado de familiaridad e intimidad; poder y estatus. La idoneidad de usar el tacto difiere de una cultura a otra. Tocar es un medio de comunicación extremadamente poderoso.	En cuanto al apretón de manos, incluso puede dar la vuelta a una mala impresión previamente causada y suavizar los desacuerdos. El arte de estrechar la mano es uno de los aspectos clave de la comunicación no verbal en los negocios.
Postura o movimientos	La postura es la forma en que una persona se sienta de pie o se sienta. Puede ser un indicador claro de cómo se siente la persona. Los movimientos corporales y el movimiento de manos y brazos son los menos controlados, por lo que expresan la actitud, los sentimientos sobre sí mismos, el poder o el estado.	La postura incluye el comportamiento de una persona, que es un canal valioso para transferir información no verbal. En situaciones cotidianas, es posible controlar la postura y los movimientos, pero esto no se hace muy a menudo. El autocorrimiento de la postura o de los movimientos es más común en el mundo de los negocios, donde parece prestarse más atención al aspecto no verbal de la comunicación.

Finalmente, de acuerdo a Verderber (2016), existen seis funciones de las comunicaciones no verbales que jamás se deben omitir: expresar emociones; expresar las opiniones mutuas de individuos involucrados en una interacción comunicativa; presentar rasgos personales propios; acompañar, apoyar y complementar la comunicación verbal; sustituir la comunicación verbal y expresión convencional de diversos tipos de actividades sociales.

Hasta ahora, con lo que se ha podido ver en cuanto a este tema, podemos establecer que el papel de la comunicación no verbal es de vital importancia y que el área de investigación es enorme y se ha escrito mucho sobre este tema, pero este estudio proporciona una visión suficientemente amplia del papel de la comunicación no verbal en cualquier aspecto profesional o personal.

La comunicación no verbal va más allá de las palabras, que emitimos o el mensaje que expresamos, por ello se deben cuidar todos los detalles como la forma de utilizar la boca, la mirada, las gestulaciones, la forma de pararnos o movernos ya que pueden provocar algunas actitudes (no siempre favorables) en la audiencia.

De acuerdo a Verderber (2016) podemos destacar los siguientes elementos del lenguaje no verbal:

Aspecto	Descripción
Apariencia personal	Nuestra forma de vestirnos, peinarnos o nuestras condiciones de aseo introducen matices en la comunicación oral y hacen que nuestro aspecto sea en ocasiones motivo de rechazo o bienvenida.
Mirada	Nuestra manera de mirar desempeña un papel muy importante en la comunicación oral, pues con ella se expresan emociones, aversiones, deseos o inquietudes que nos pueden llevar a revelar el estado de nuestro interlocutor.
Expresión facial	Con la expresión de nuestro rostro podemos transmitir nuestro grado de interés, nuestra comprensión, nuestro estado emocional y podemos conocer mejor a nuestro interlocutor.
Gestos	El movimiento de nuestras manos mientras hablamos sirve en ocasiones para resaltar o destacar aquellas palabras o frases que consideramos importantes.
Postura	El modo de sentarnos, la postura física que adoptemos o la forma de andar pueden reflejar actitudes y sentimientos hacia nosotros mismos y hacia los demás.
La proximidad y el contacto físico	El contacto físico, es un símbolo de afabilidad, simpatía, sociabilidad, etc., y sirve para indicarnos cuál es el tipo de relación existente entre las personas (como estrechar la mano, el abrazo, un beso en la mejilla).

Como podrás ver, la comunicación no verbal tiene una relevancia mayor en el proceso de comunicación y es importante que conozcas todos estos aspectos antes de que expongas algún tema o te llegue el momento de la verdad.

Cierre

Cómo pudiste notar, saber escuchar es la principal responsabilidad de un buen comunicador. Es importante saber hablar, pero igualmente es saber escuchar.

La comunicación no verbal analiza varias disciplinas como: kinésica, la cual estudia los movimientos corporales; **proxémica**, que estudia las distancias en espacios físicos; **paralingüística**, que estudia el manejo de la voz; y la **comunicación artefactual**, que investiga el efecto que causan los objetos o artefactos que contextualizan el proceso de comunicación.

Algunas de las ventajas que ofrece la comunicación oral es la amplia gama de combinaciones de expresiones y sonidos, así como la inmediatez de la retroalimentación y la ampliación de datos o aclaraciones para que el mensaje sea más efectivo.

Por su parte, una desventaja es la interpretación que los demás puedan dar del mensaje emitido, así como la rapidez con la que el mensaje puede expirar, la intrascendencia del mensaje, la distorsión y las barreras del lenguaje o del contexto. En sí, se consideran como ventajas la **riqueza de expresión en combinación con los sonidos**, la obtención de respuestas inmediatas; la posibilidad de efectuar aclaraciones en el momento, así como **ampliaciones o modificaciones para que el mensaje sea más comprensible**.

Te invito a que continúes el curso de manera que puedas desarrollar actividades que seguramente te servirán para que mejores tu forma de comunicarte.

Checkpoint

Aségurate de:

- Identificar los elementos visuales, vocales y verbales en un proceso comunicativo.
- Comprender la importancia de la comunicación no verbal en los procesos comunicativos.

Referencias bibliográficas

- Tadic, D., Razic, M., y Supek, M. (2014). *Role Of Non-verbal Communication In Public Relations: Croatian Study*. Recuperado de <https://0-search-proquest-com.biblioteca-ils.tec.mx/docview/1621414501?accountid=11643>
- Turaga, R. (2016). *Creating effective conversations. IUP Journal of Soft Skills, 10(3)*. Recuperado de <https://0-search-proquest-com.biblioteca-ils.tec.mx/docview/1828178377?accountid=11643>
- Verderber, K., Verderber, R., y Sellnow, D. (2015). *Comunicate!* (14a. ed.). México: Cengage Learning.
- Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/itscmcengage/detail.action?docID=4823669>.
- Vidal, G. (2019). *Taller de lectura y redacción II*. México: Cengage Learning. Recuperado de <https://0-ebookcentral-proquest-com.biblioteca-ils.tec.mx/lib/itscmcengage/detail.action?docID=5884953>.

"Tecnológico no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ACADÉMICA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derechos de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA. Sin embargo, usted podrá o bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.