

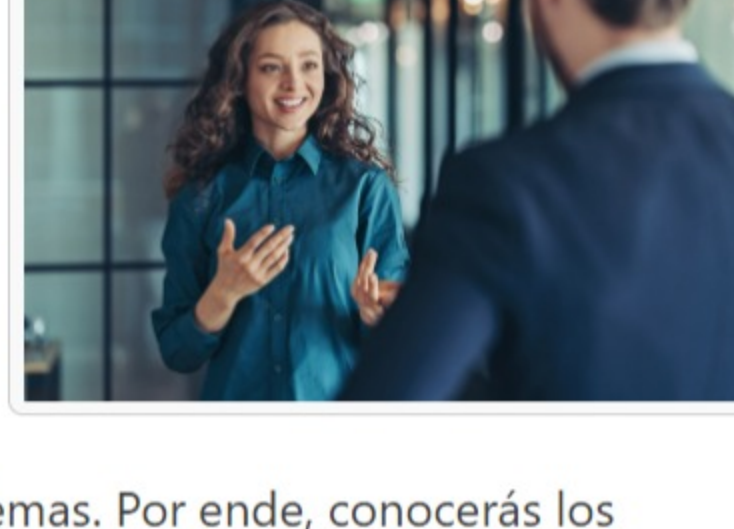
Tema 3. Habilidades para la comunicación oral y no verbal

Introducción

Al comunicarse con otros, las personas normalmente enfocan su atención a lo que se dice con las palabras, ignorando lo que se dice con el cuerpo, cuando en realidad deberían prestar la misma atención, ya que los interlocutores imprimen un tono y transmiten información con los gestos de su cuerpo.

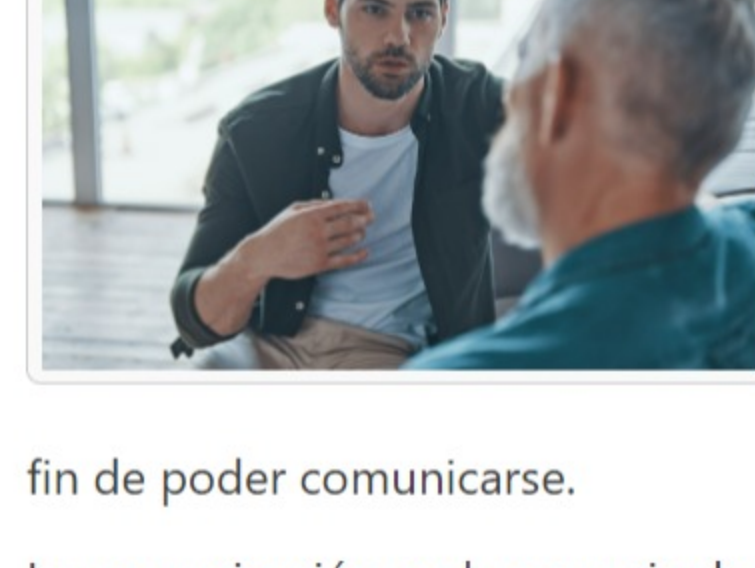
Todos deben aprender que al comunicarnos transmitimos información con palabras y con el cuerpo. Por ende, aunque una persona trate de persuadir a otros con sus palabras, sus gestos no mienten, puesto que revelan la intención y la emoción detrás de las mismas.

Por consiguiente, aprender a utilizar estas herramientas como pieza fundamental de la comunicación te ayudará a comprender mejor a las personas, por lo que inclusive serás más efectivo en la negociación o en la solución de problemas. Por ende, conocerás los elementos más importantes que hay que considerar en la comunicación verbal y no verbal.



Explicación

3.1 Lenguaje oral



El lenguaje oral se relaciona con la forma de comunicarnos por medio del sonido, que es producido por la voz, la cual ayuda a transmitir un mensaje de manera más sencilla. Cada mensaje que emitimos tiene tonalidades y volúmenes diferentes, distinta gramática, etcétera.

Todos estos estímulos propician que el receptor reconozca el mensaje en diferentes sentidos. Por tanto, la forma de hablar en idiomas diferentes puede afectar la intención del mensaje.

Por ejemplo, las reglas de los verbos utilizados en el inglés son muy diferentes a los verbos empleados en el español, no obstante, lo que se busca es transmitir y recibir la información para convertirla en conocimiento, con el fin de poder comunicarse.

La comunicación oral es propia de los seres humanos, ya que somos el único ser que cuenta con estas características. A pesar de que los animales emiten sonidos para comunicarse, estos no articulan los sonidos para comunicarse como nosotros. Por consiguiente, el lenguaje oral nos permite reconocer la información para transformarla en conocimiento.

Características del lenguaje oral

El lenguaje oral se desvanece en el aire, por lo que puede desaparecer sin dejar rastro (a menos de que se quede en la mente de las personas). Por ende, si esta no se registra en un documento o por escrito, el mensaje puede perderse. Por ejemplo, Pedro desea comprar algunos alimentos, por lo que le dice a su hermano que irá al supermercado. Sin embargo, después de comunicar este mensaje las palabras desaparecen, es decir, no perduran en el tiempo. En cambio, si Pedro le escribe a su hermano en un papel que fue al supermercado, este acto de comunicación perdurará en el tiempo, puesto que quedó registrado de forma escrita.

Otra situación cotidiana es la comunicación vía telefónica, pues las personas manejan diferentes tonos de voz para que el receptor comprenda el estado anímico, la intención de la llamada, e inclusive el deseo por vender. Asimismo, otro ejemplo sería una entrevista de trabajo, ya que el aspirante debe prepararse previamente para soltar sus gestos, puesto que esto le permitirá que su voz tenga más fluidez.

Calentamiento de la voz

¿Quieres saber cómo preparar tu cuerpo para comunicarte claramente? A continuación, se presentan algunos ejercicios que propone Ricola (s.f.) para calentar la voz.

Todo el cuerpo

- Es importante que todo el cuerpo esté listo para sentir menos tensión en los músculos faciales y corporales.

Mejorar la posición de la cabeza, de forma recta, inflando el pecho

- Respirar profundamente con una de las fosas nasales mientras se tapa la otra.

Respirar profundamente

- Levantar los brazos y respirar por la nariz, pronunciando el sonido "s".

Ejercicios para mejorar la comunicación

- Pronunciar las letras por separado y con fuerza: F, S, T, CH.
- Lengua y diafragma: pronunciar las sílabas individualmente y con fuerza: da, de, di, do, du.
- Paladar y diafragma: con el paladar y la cabeza mirando hacia arriba, pronuncia lo siguiente: ga, gue, gui, go, gu.
- Mandíbula y diafragma: dejar la mandíbula suelta y pronunciar lo siguiente: ja, je, ji, jo, ju.

Aflojar los labios

- Hacer trompetillas con los labios.

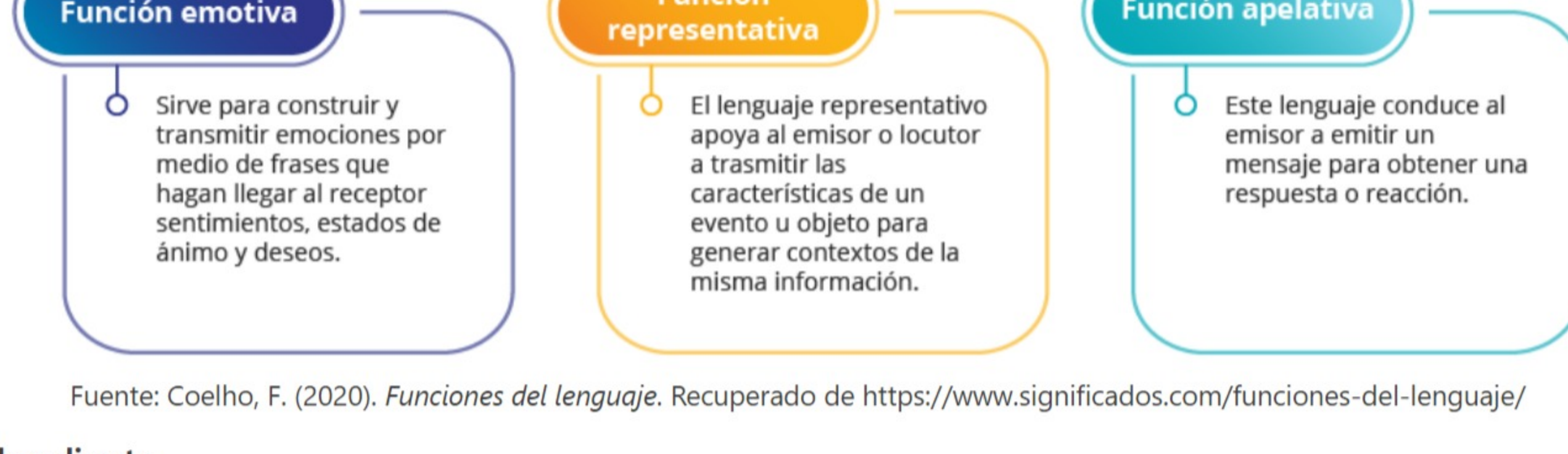
Fuente: Ricola. (s.f.). *Calentamiento de la voz: ¡así es como funciona!* Recuperado de <https://www.ricola.com/es-mx/productos/informacion/garganta-y-voz/voz,-calentamiento>

Lenguaje rápido y directo

Recuerda que el lenguaje oral busca comunicar de forma rápida y directa, por lo que ejercitarlo es de suma importancia, ya que de esta manera la información será recibida de forma efectiva y sencilla.

Algunos autores aseguran que el lenguaje oral busca enviar información sin que este le cueste al emisor (Coelho, 2020). No obstante, el lenguaje oral también debe cumplir con la función de transmitir ideas, emociones y sensaciones, de acuerdo con el tipo de información.

Estas son las distintas funciones del lenguaje oral:



Fuente: Coelho, F. (2020). *Funciones del lenguaje*. Recuperado de <https://www.significados.com/funciones-del-lenguaje/>

Lenguaje rápido y directo

3.2 La expresión verbal y las nuevas tecnologías

El teletrabajo y las comunicaciones a través de las nuevas tecnologías han abierto la puerta a una nueva forma de etiqueta, así como de nuevas formas de comunicar las ideas. Esta nueva faceta de la comunicación puede afectar el liderazgo a distancia, ya que implica cuidar ciertos elementos, por ejemplo, mantener la mirada hacia la cámara para simular el contacto visual.

A saber, es posible que al comunicarse por videollamada las personas se encuentren con los siguientes obstáculos:

- El ruido del ambiente.
- La falla o mala conexión del Internet.
- Desconocimiento del uso de aplicaciones o programas.
- Los diferentes tipos de lenguajes de las personas.
- La falta de empatía, asertividad y respeto.
- El hecho de solo oír y no escuchar.
- Falta de habilidades comunicativas.

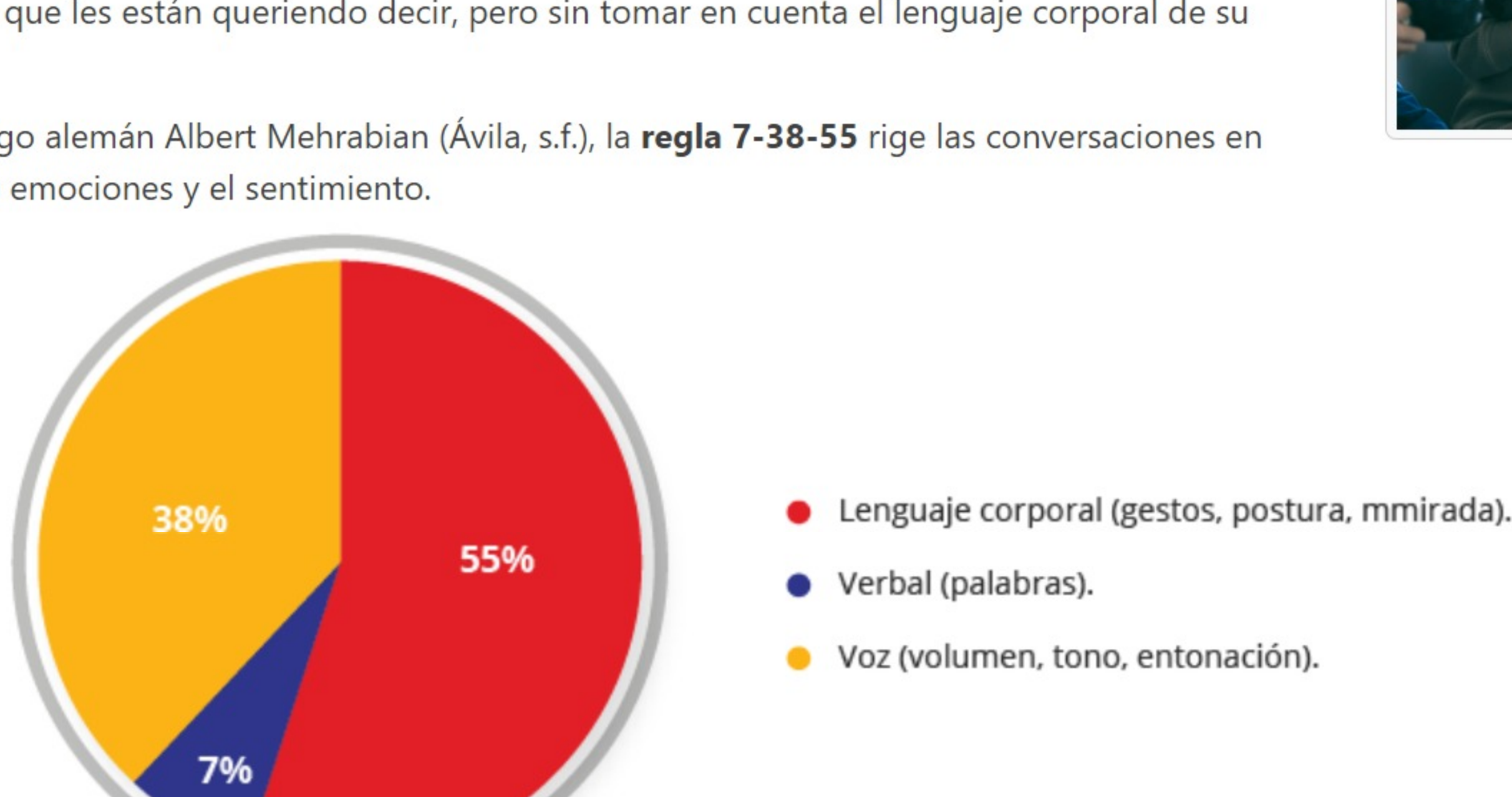
Todos estos obstáculos pueden afectar y distorsionar el mensaje que se quiere compartir. Por esta razón, se debe propiciar en los colaboradores la participación constante en las reuniones, ya que en muchas ocasiones la operación afecta esta oportunidad de escuchar activamente.

Asimismo, es necesario mostrarse compasivos con los compañeros, tomando en cuenta que no todos tienen las mismas habilidades. Por ejemplo, cuando se está presencialmente con las personas es posible confirmar la comunicación con el simple hecho de inclinar la cabeza. Sin embargo, en la comunicación virtual hay que utilizar formas participativas como los emoticonos, levantar el pulgar, generar interacción por el chat, etcétera (aunque al final podríamos utilizar un correo electrónico para asegurar la información).

3.3.1 Comunicación no verbal

El lenguaje no verbal permite la comunicación interpersonal a través de ademanes y gestos, mismos que pueden expresar más emociones que las palabras mismas. Es común que las personas ignoren lo importante que es transmitir bajo el lenguaje no verbal, por lo que se limitan a transmitir mensajes solo con palabras, o incluso solamente a interpretar lo que les están queriendo decir, pero sin tomar en cuenta el lenguaje corporal de su interlocutor.

De acuerdo con el psicólogo alemán Albert Mehrabian (Ávila, s.f.), la **regla 7-38-55** rige las conversaciones en donde entran en juego las emociones y el sentimiento.



Fuente: Ávila, B. (s.f.). *Comunicación No Verbal: La Regla Mehrabian*. Recuperado de <https://www.mas-ventas.com/comunicacion-no-verbal-la-regla-mehrabian/>

Esto quiere decir que el impacto total de un mensaje está compuesto de la siguiente forma:

- El contenido del mensaje se interpreta en un 7% a través de las palabras.
- En un 38% a través del tono de voz, inflexión y otros sonidos.
- Un 55% mediante el lenguaje corporal, es decir, cómo luces mientras hablas.

Como puedes ver, lo que transmitimos no son únicamente palabras, sino también la forma de gesticular durante el acto de comunicación. Aunque las palabras no son más que sonidos creados por los humanos, el lenguaje no verbal es el que transmite el verdadero significado.

3.3.1 Lenguaje corporal en un ambiente virtual

Hoy en día la comunicación y la educación han cambiado nuestro entorno, ya que las tecnologías están jugando un papel muy importante en la información que comunicamos. Por esa razón, es importante comprender y aplicar los métodos básicos del lenguaje no verbal mientras estamos frente a un público virtual.

A continuación, se muestran algunas recomendaciones para enfrentar a una audiencia virtual:



Fuente: Sebastián Lora. (2021, 21 de febrero). *CURSO de ORATORIA ONLINE Cómo hablar en público a través de internet [SORTEO SORPRESA]* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=EtW6M9wZlvQ>

Los gestos y posturas denotan si la persona está nerviosa, calmada o confiada. Sin embargo, considera que puedes caer en un exceso de lenguaje no verbal, por lo que no podrás comunicarte correctamente con tu equipo de trabajo. Busca siempre el equilibrio.

Por su parte, el lenguaje digital también conlleva el uso de herramientas tecnológicas, por ejemplo, el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, etc. Por esa razón se busca una empatía digital en donde los usuarios puedan sentir que son atendidos en tiempo real.

3.3.2 Comunicación de apoyo

La comunicación de apoyo se utiliza para la resolución de conflictos con el fin de que estos no se vuelvan personales, así como para evitar el deterioro de las relaciones interpersonales. No se trata de criticar a la persona por los hechos, sino de enfocar la energía en la solución. Recuerda que **los conflictos se vuelven problemas** cuando llevan una **carga emocional**, por tanto, si esta carga es negativa, afectará la relación laboral.

La comunicación de apoyo valida el esfuerzo de los colaboradores, ya que, aunque el conflicto persista, se puede reconocer al equipo por querer solucionarlo. Debes ser específico en lo que quieres resolver para atender la situación sin poner en riesgo la comunicación interpersonal.

Para mejorar la comunicación de apoyo existen **ocho atributos importantes**:

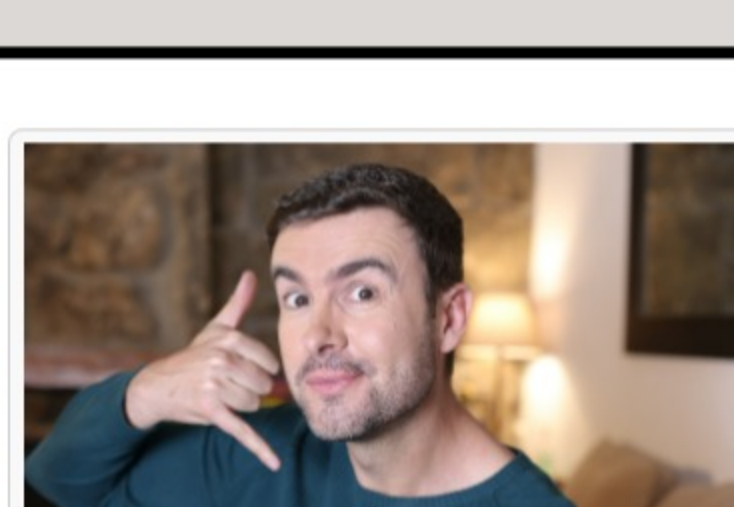
- Congruencia, pero solo al interior de la organización.
- Descriptiva, no evaluativa.
- Orientada al problema, no a la persona.
- Validar, por lo que no hay que invalidar a la persona o su acción.
- Específica, no genérica.
- Conjuntiva, no disyuntiva.
- Propio, no impropio.
- Escucha comprensiva, no escucha unilateral.

Estos ocho atributos permiten darle valor a la persona sin desacreditar la información, ya que cuando la invalidamos el colaborador podrá comportarse a la defensiva, agregando un momento de tensión en la comunicación. Por ende, para que la comunicación de apoyo funcione correctamente debemos seguir trabajando con nuestra comunicación activa.

Cierre

La comunicación se complementa con el lenguaje verbal y no verbal, por lo que es necesario que seas consciente de la intención que imprimes al hablar, así como de los ademanes o gestos que haces al hacerlo.

¿Has intentado comunicarte con tu equipo sin lograr una conexión? El mensaje mismo lleva una carga emocional que puede ser interpretada por el sonido de la voz y el movimiento de nuestro cuerpo, lo cual podrá asegurar la información. Por consiguiente, busca una forma diferente de comunicarte, modula tu voz, y reflexiona sobre cómo transmites el mensaje a través de tu cuerpo.



Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender al lenguaje verbal como una herramienta.
- Conocer la mejor forma de conectar con tu equipo.
- Aplicar las técnicas de la comunicación virtual.
- Conocer los conceptos del lenguaje no verbal.

Referencias bibliográficas

- Ávila, B. (s.f.). *Comunicación No Verbal: La Regla Mehrabian*. Recuperado de <https://www.mas-ventas.com/comunicacion-no-verbal-la-regla-mehrabian/>
- Coelho, F. (2020). *Funciones del lenguaje*. Recuperado de <https://www.significados.com/funciones-del-lenguaje/>
- Ricola. (s.f.). *Calentamiento de la voz: ¡así es como funciona!* Recuperado de <https://www.ricola.com/es-mx/productos/informacion/garganta-y-voz/voz,-calentamiento>
- Sebastián Lora. (2021, 21 de febrero). *CURSO de ORATORIA ONLINE Cómo hablar en público a través de internet [SORTEO SORPRESA]* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=EtW6M9wZlvQ>

"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, reproducción, exhibición 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 Derecho 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, imprimir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo 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.