

Tema 3.- Comunicación verbal y no verbal.

Requisitos para una buena comunicación oral:

- Mensaje ordenado y conciso.
- El mensaje tiene que ser claro y conciso
- Transmitir credibilidad y fiabilidad.
- Tener gran riqueza de vocabulario
- Elegir el momento oportuno para la comunicación
- Adaptación del mensaje al contexto del receptor.

Comunicación no verbal.

Factores del lenguaje verbal. Forma de decir el mensaje.

- **El tono.** El tono de voz nos sirve para expresar una gran variedad de emociones, actitudes, estados de ánimo y enfatizar palabras o frases. Enfatizamos palabras o frases que van a re-forzar nuestra exposición.
- **El volumen.** Se refiere a la intensidad con que se habla, es decir, si pronunciamos más o menos alto o bajo. El volumen que se debe adoptar dependerá de la situación en la que nos encontremos.
- **La rapidez al hablar.** La velocidad al hablar sirve para expresar el estado de ánimo de la persona.
- **La pronunciación.** Es la articulación clara y correcta de las vocales y consonantes de las palabras que se utilizan. Se debe evitar, principalmente, emplear sonidos equivocados. Una pronunciación mala hace perder la atención del que nos está escuchando y, en el sentido opuesto, una pronunciación excesivamente marcada produce una impresión desagradable al que escucha.
- **Los silencios.** Cuando se habla, se hacen pequeñas pausas o silencios que van a cumplir diferentes funciones:
 - ◆ Marcar el final de una frase.
 - ◆ Enfatizar una palabra o idea importante en medio de una frase.
 - ◆ Pensar en lo que se va a decir más tarde.
 - ◆ Crear expectación acerca de algo que se va a decir in-mediatamente después.
- **Ritmo o fluidez.** Es el suave discurrir de las palabras en el mensaje.
 - ◆ El ritmo excesivamente lento provoca desinterés, aburrimiento y monotonía.
 - ◆ El ritmo muy rápido provoca errores de pronunciación que distorsiona el mensaje, agobia al receptor, impide matizar y resulta también monótono.

Factores de comportamiento:

- La expresión facial. El rostro es una gran fuente de datos en la comunicación no verbal. La expresión de la cara va a reflejar el estado emocional, actitudes y estados de ánimo tales como alegría, tristeza, miedo, asco, desprecio, frustración, aburrimiento, perplejidad, ... La expresión del rostro constituye *unfeedback* en las relaciones interpersonales de lo más efectivo.
- La postura. Es el modo en que se mantiene el cuerpo al sentarse, mantenerse de pie o caminar. Indica actitudes y sentimientos hacia uno mismo y hacia los otros (amistad/hostilidad, superioridad/inferioridad, ...).
- La mirada. Dentro de las expresiones faciales prestamos especial atención al significado de la mirada. A través de ella expresamos emociones, deseo de establecer relaciones, o de no establecerlas. Cuando conversamos, miramos alternativamente al otro y la mirada actúa como una especie de interruptor que indica al interlocutor su turno para hablar.
- Los gestos. Al hablar de gestos nos referimos a movimientos breves y transitorios de partes

específicas del cuerpo. Se realizan básicamente con los brazos, manos, hombros y cabeza: El cuerpo es silencioso pero no mudo.

- ◆ Reflejar estados emocionales.
- ◆ Enfatizar mensajes verbales.
- ◆ Expresar visualmente algo que se está diciendo.
- ◆ Regular el flujo de la conversación.
- La proximidad espacial entre los interlocutores (proxemia): dependerá de la relación que tengamos con el otro y de la clase de información que transmitimos. Depende de factores culturales (sudamericanos y japoneses se acercan más al hablar que norteamericanos o europeos) y de la densidad de población.
- La apariencia personal. El vestido, peinado, adornos, accesorios, maquillaje, nos aportan datos sobre la imagen que de sí mismo ha creado el sujeto y nos informan sobre su personalidad, su estado de ánimo, etc...
 - ◆ Un aspecto pulcro transmite orden, serenidad y eficacia profesional.
 - ◆ Un secretario/a tiene que cuidar en extremo su imagen y saber vestirse de acuerdo con su puesto de trabajo y ambiente de la empresa.

Funciones de la comunicación no verbal:

- Enfatizar el lenguaje verbal.
- Expresar sentimientos y emociones.
- Indicar los sentimientos que nos produce nuestro interlocutor.
- Sustitución de palabras.
- Orientar la forma en la que el mensaje verbal será interpretado.
- Contradecir la comunicación verbal
- Regular la comunicación,

Formas de expresión verbal.

- Conversación o diálogo
- Narración o relato.
- Discurso o exposición.
- Descripción
- Debate.

CONVERSACIÓN O DIALOGO

Intercambios de información entre dos o más personas, de forma personal y directa.

Normas:

- Idioma común para los interlocutores.
- Vocabulario específico, según el nivel socio-cultural de los interlocutores.
- No se debe hablar de aquello sobre lo que no se posee una información adecuada.
- Claridad y concisión, evitando ambigüedades en las exposiciones.
- Expresarse por orden, con una alternancia en las réplicas.

LA NARRACIÓN

Contar un relato real o imaginario que se produce en un tiempo determinado. Es fundamental conseguir el interés del receptor.

EL DISCURSO O EXPOSICIÓN

Consiste en la explicación ordenada por parte de un interlocutor de sus ideas, pensamientos o conocimientos sobre un tema determinado, con el fin de que las personas a las que va dirigida adquieran un conocimiento global del mismo.

Debe seguir un orden coherente:

- Introducción.
- Cuerpo. Desarrollo del tema a exponer.
- Conclusión. Resumen ideas principales.

Debe tener un lenguaje claro y conciso:

- Intercalación de ejemplos que expliquen las ideas, sobre todo, en aquellas que resulten más difíciles de entender
- Explicación de la misma idea con otras palabras, cuando sea difícil entender.
- La utilización de gráficos, diapositivas, transparencias, estadísticas, mapas... que, dependiendo del tema, ayudan a su comprensión y completan la información.
- Emplear anécdotas, comparaciones, etc.

EL DEBATE

Intercambio de opiniones entre varias personas sobre un tema y regulado por un moderador. Para defender nuestro punto de vista en un debate debemos tener claro:

- Tener clara la idea a defender.
- Razonar la conveniencia.
- Reafirmar los argumentos con datos.
- Tener en cuenta las refutaciones de los otros, para poder responderles.
- Escuchar atentamente lo que dicen los demás.

LA DESCRIPCIÓN

Es una forma de expresión en la comunicación oral mediante la que explicamos cómo es una persona, animal, objeto, lugar, sentimiento, emoción, etc.

Existen dos tipos de descripción:

- *Denotativa*: La persona que describe es imparcial ante lo que está describiendo y se limita a detallar con precisión las características que mejor lo definen.
- *Connotativa*: es una descripción subjetiva. Esto quiere decir que explicamos las cosas, los lugares, etc., como nosotros los vemos o nos los sugieren, independientemente de que se ajusten más o menos a como son en realidad.

Factores que favorecen la comunicación.

LA ESCUCHA ACTIVA.

Se trata de prestar atención tanto a lo que se dice como a lo que se silencia. 4 fases:

- Fase A: Oír y captar expresiones verbales y no verbales.
- Fase B: interpretar de lo que se oye (coincidencia con lo que se dice).
- Fase C: Valoración de la información y evaluación de su forma de utilización.
- Fase D: Dar receptividad a la información. No necesariamente conlleva respuesta.

Puntos a tener en cuenta para una escucha eficaz:

- Evitar las distracciones.
- Ser ávidos de información.
- Observar a nuestro interlocutor. Identificar cuando podemos hablar.
- Adoptar, mientras escuchamos, un comportamiento no verbal adecuado (Mantener contacto visual, expresión facial, feedback).
- Resumir las ideas esenciales.
- No interrumpir a la persona que habla.
- Ser comprensivo con las circunstancias del hablante.
- Oírlo, adecuándonos a su propio nivel de formación y cultura.
- No ofrecer ayudas o soluciones prematuras.

MOSTRAR EMPATÍA

A través de ella nos esforzamos por participar de las experiencias de los demás, ayudándonos a tener una perfecta comprensión del otro, la expresamos:

- Cuando ponemos toda nuestra atención por captar lo que nos dice nuestro interlocutor.
- Preguntando cuando no entendemos algo.
- Hablándole desde su misma perspectiva, usando su lenguaje.
- Creando ambiente de diálogo.
- Refiriéndonos también a lo que siente, no a lo que dice.

SABER PREGUNTAR