

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y NO VERBAL

Conocer las características de la comunicación verbal y no verbal, así como las técnicas para hablar en público.



TABLA DE CONTENIDO



Introducción

01

¿Qué es la comunicación?

02

Comunicación verbal y no verbal

03

Técnicas de comunicación oral



Cierre



Referencias



INTRODUCCIÓN

La comunicación es un **proceso fundamental** para la interacción humana. Nos permite transmitir e intercambiar información, ideas, emociones y actitudes con los demás. Para lograr una buena comunicación, es necesario tener en cuenta aspectos como la claridad, la precisión, la coherencia, la adecuación, el interés y la empatía.

Es importante **saber cómo hablar en público de forma efectiva**, ya que es una habilidad que nos puede servir en el ámbito académico, profesional y personal. Para ello, existen diferentes técnicas de comunicación oral que se pueden adaptar según el tipo de discurso, el objetivo, el público y el medio que se emplee.



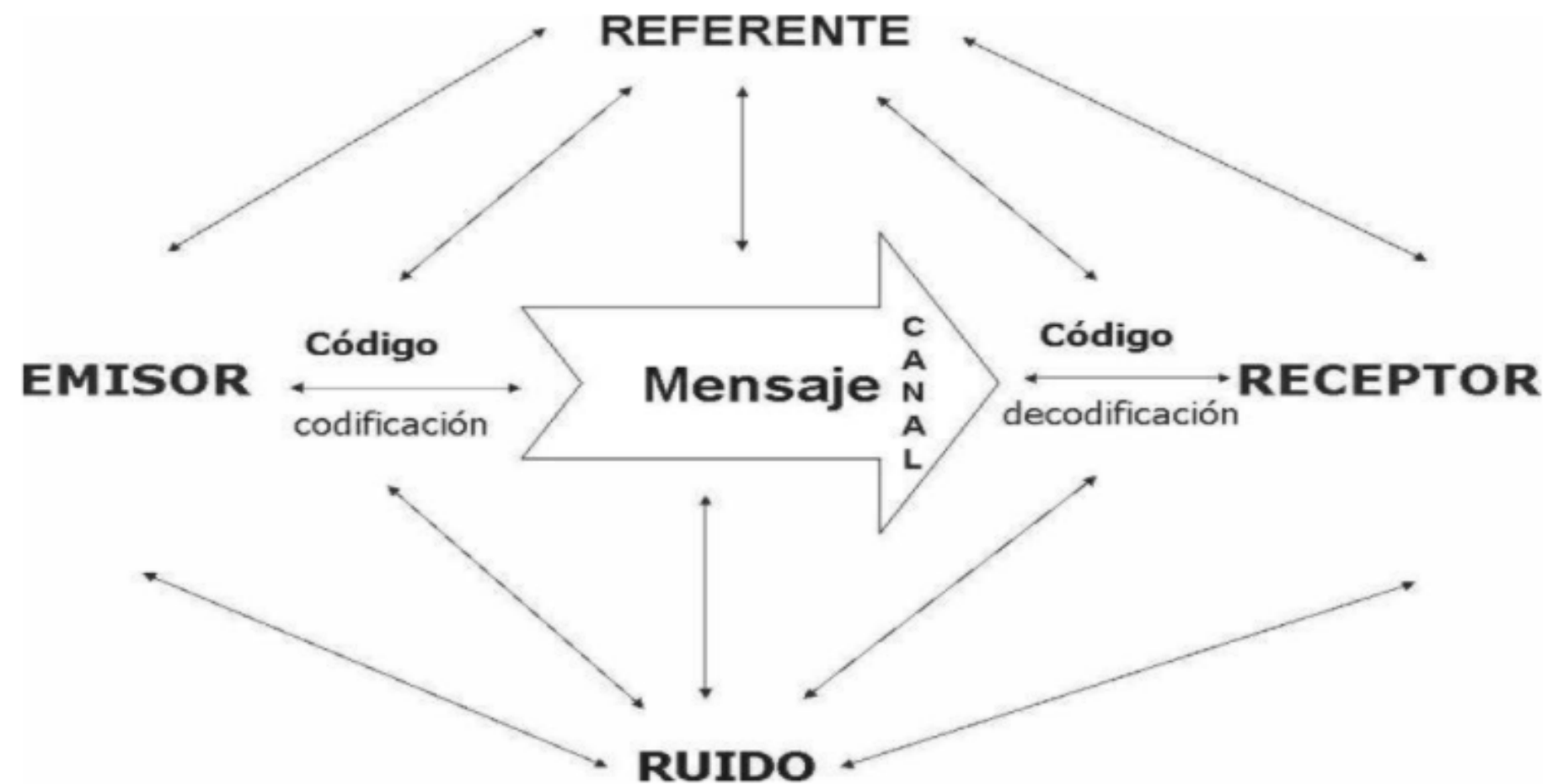


Se define como el proceso para la transmisión de mensajes, ideas, emociones, pensamientos y sentimientos, mediante signos comunes entre el emisor y el receptor, con una reacción o efecto determinado, según lo señalado por Maldonado (2010). Además, se entiende como un proceso en el cual los emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado, de acuerdo con Mortensen y Sereno (1979). Por otro lado, el término "proceso" se refiere a cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo o cualquier operación o tratamiento continuos, según Berlo (1960).



Elementos de la comunicación

Para que la comunicación se produzca, se requiere de la presencia y la interacción de varios elementos, los cuales se pueden visualizar en el siguiente esquema:



Fuente: Berlo (1960)



Emisor: es quien envía el mensaje, con una intención y un propósito comunicativo.



Receptor: es quien recibe el mensaje y lo interpreta según su contexto y sus características personales.



Mensaje: es la información que se transmite, codificada en signos lingüísticos o no lingüísticos.



Código: es el sistema de signos que se utiliza para codificar y decodificar el mensaje, como el lenguaje o los gestos.



Canal: es el medio físico por el que circula el mensaje, como el aire, el papel o la pantalla.



Referente: es la situación en la que se produce la comunicación, que influye en el significado y la intención del mensaje.



Ruido: son las interferencias que dificultan la comunicación, como los sonidos externos, las distracciones o los malentendidos.



Retroalimentación: es la respuesta del receptor al mensaje, que indica si lo ha comprendido o no, y si está de acuerdo o no.



Objetivos de la comunicación

Los objetivos de la comunicación requieren de una serie de habilidades y estrategias para lograr una comunicación efectiva y satisfactoria (Alustiza, 2017).





Los objetivos más relevantes que cumple el proceso de comunicación, son:

Informativos

Transmitir datos, hechos, conocimientos o noticias sobre algún tema o situación, con el fin de informar, educar o actualizar al receptor.

Persuasivos

Buscan influir en las actitudes, las opiniones, las creencias o las conductas del receptor, con el fin de convencer, motivar o inducir a una acción o decisión.

Expresivos

Manifestar los sentimientos, las emociones, las experiencias o las valoraciones del emisor, con el fin de expresarse, desahogarse o compartir con el receptor.

Relacionales

Establecer, mantener o mejorar la relación con el receptor, con el fin de socializar, interactuar o crear vínculos afectivos o profesionales.

Alustiza (2017)



Competencias comunicacionales

- Son las habilidades y los conocimientos que nos permiten comunicarnos de forma efectiva.
- Permiten transmitir e intercambiar información de forma clara, precisa, coherente y adecuada al contexto y al receptor.
- Implican el uso del lenguaje verbal y no verbal, así como la capacidad de escuchar, comprender, interpretar, argumentar y retroalimentar el mensaje.





Dentro de las competencias comunicacionales, se pueden distinguir diferentes tipos, según el aspecto o el nivel de la comunicación que se aborde. Entre ellas, tenemos:

PROXÉMICAS

- Capacidad para manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos.
- Las distancias entre los interlocutores.
- La posibilidad de tocarse.
- El estar separados o en contacto, tienen significados que varían de una cultura a otra.

LINGÜÍSTICA

Aprendizaje, dominio y uso del lenguaje. Capacidad para interpretar y reproducir signos verbales.

PARALINGÜÍSTICA

- Oral: el tono, la mirada, el acento, la modulación de la voz o el ritmo con el que pronunciamos las palabras; cadencia y énfasis en la pronunciación.
- Escrito: signos de puntuación, sangrías, distribución del espacio, tipos de letras, entre otros.

Fuente: adaptado de Berlo (1960)



TEXTUAL

Construcción textual escrita u oral, combinando formas gramaticales y significados, respetando las características del género al que pertenezca el texto.

CRONÉTICAS

Además de lo que se dice, y de cómo se dice, también es necesario pensar en cuando se dice. Un mensaje dado a destiempo puede desubicar al interlocutor o indisponerlo para la comunicación.

KINÉSICAS

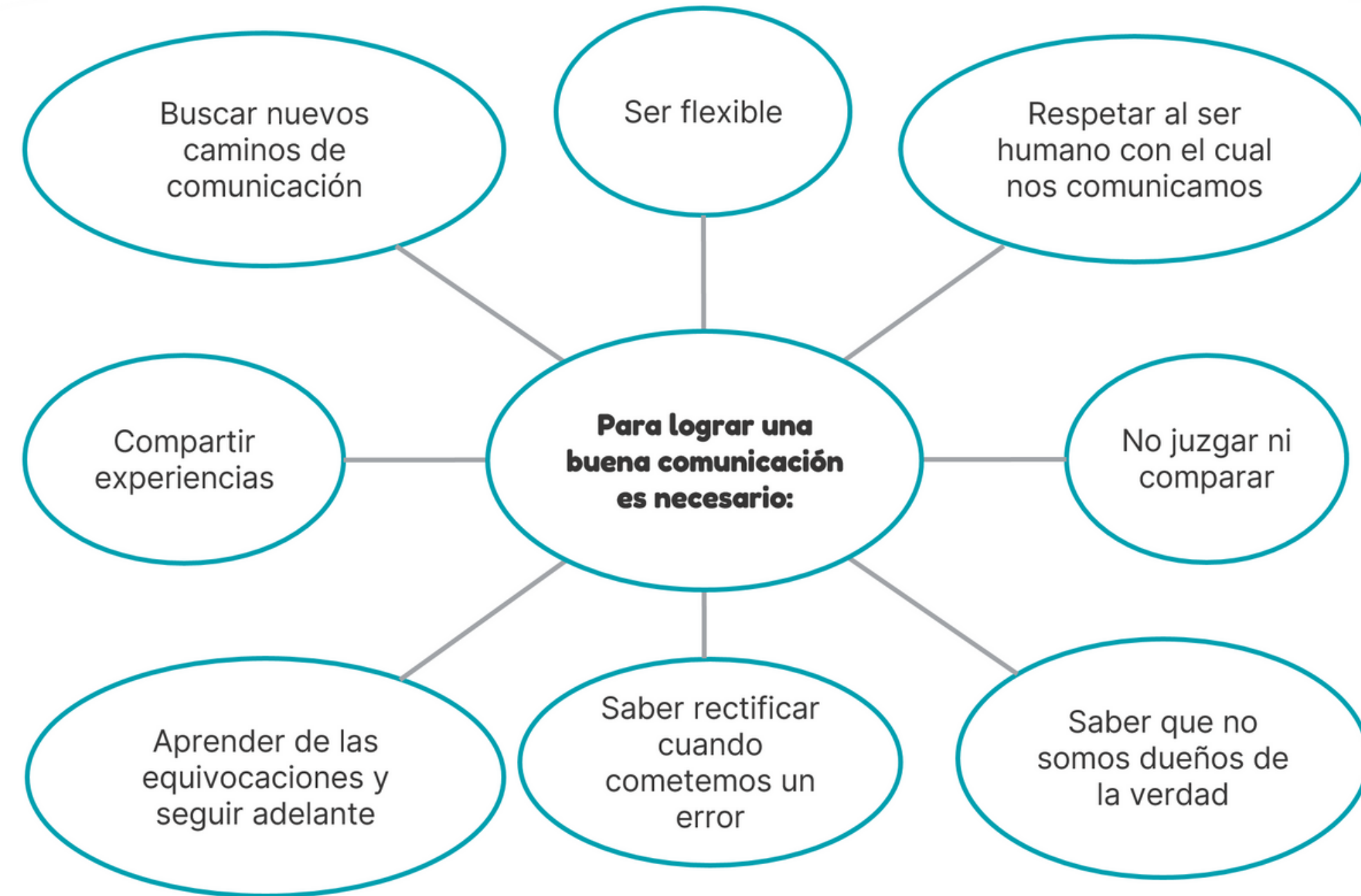
Capacidad para comunicar mediante signos gestuales: señas, mímica, expresiones faciales, movimientos corporales, entre otros.

Fuente: adaptado de Berlo (1960)



¿Cómo lograr una buena comunicación?

Para lograr una buena comunicación es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que faciliten el intercambio de información, el entendimiento y la retroalimentación entre los interlocutores. Entre ellos, destacan:



Fuente: Lifeder (2022). Propósitos de la comunicación y sus características



Expresión verbal y expresión no verbal

Comunicación verbal

Es aquella que utiliza el lenguaje verbal, es decir, las palabras, para transmitir información entre emisor y receptor. Puede ser oral o escrita, dependiendo del canal que se emplee. La comunicación verbal requiere de un código común entre los interlocutores, como una lengua o un sistema de signos.

Comunicación no verbal

Es aquella que no hace uso de palabras para transmitir información, sino que se basa en gestos, miradas, movimientos corporales y otras expresiones del lenguaje no verbal. La comunicación no verbal puede complementar o contradecir la comunicación verbal, y suele ser más espontánea e inconsciente.



Tipos de comunicación y sentidos utilizados

	Comunicación verbal	Comunicación no verbal
Tipos	Oral y escrita	Paralingüística, kinésica y proxémica
Sentidos utilizados	Oído y vista	Oído, vista, tacto, olfato y gusto
Ejemplos	Conversaciones, entrevistas, libros, cartas, correos electrónicos, entre otros	Gestos, miradas, posturas, expresiones faciales, entre otros

Fuente: Padilha (2018)



Características de la comunicación verbal y no verbal

Comunicación verbal

Es el uso de las palabras en el lenguaje oral (sonidos-fonemas) y escrito (letras-grafemas). Siguiendo la clasificación de Muriel (2020), podemos resaltar las siguientes características:

Oral

- Es la que se realiza mediante el uso de la voz, empleando una lengua común entre los interlocutores.
- Es una forma de comunicación directa, inmediata y efímera, que requiere de la presencia física y temporal de los participantes.
- Tiene diversas funciones, como informar, persuadir, expresar emociones, entretener o interactuar socialmente.
- Implica el uso de diversos elementos, como el tono, el volumen, la entonación, la pronunciación, el ritmo y la fluidez de la voz, que pueden modificar el significado y la intención del mensaje.
- Se acompaña de otros recursos no verbales, como los gestos, las expresiones faciales, el contacto visual y la postura corporal, que complementan y refuerzan la comunicación.



Algunos ejemplos de comunicación verbal oral, son:

- Una conversación telefónica entre dos amigos.
- Una conferencia impartida por un experto en un auditorio.
- Una canción interpretada por un cantante en un concierto.
- Una orden dada por un jefe a un empleado en una oficina.
- Un chiste contado por un humorista en un programa de televisión.

Escrita

- Es la que se realiza mediante el uso de signos gráficos y el lenguaje, empleando una lengua común entre los interlocutores.
- Es una forma de comunicación indirecta, mediata y permanente, que requiere de un soporte físico para plasmar el mensaje.
- Tiene diversas funciones, como informar, persuadir, expresar emociones, entretener o registrar datos.
- Implica el uso de diversos elementos, como la ortografía, la gramática, la puntuación, la coherencia y la cohesión del texto, que pueden modificar el significado y la intención del mensaje.
- Se acompaña de otros recursos no verbales, como las imágenes, los gráficos, los colores y las tipografías, que complementan y refuerzan la comunicación.



Algunos ejemplos de comunicación verbal escrita, son:

- Un libro impreso o digital que narra una historia o explica un tema.
- Un correo electrónico que envía una solicitud o una respuesta a un destinatario.
- Un mensaje instantáneo que comparte una opinión o una información con un contacto.
- Una carta que expresa un sentimiento o una intención a un destinatario.
- Un informe que presenta los resultados o las conclusiones de una investigación o un proyecto.





Comparación entre la comunicación oral y la escrita

	Comunicación oral	Comunicación escrita
Sonidos/signos gráficos	Canal auditivo	Canal visual
Sobre la marcha ya lo ves todo	Signos sucesivamente	Signos simultáneamente
	Espontánea (natural, no elaborada)	Elaborada (planificación y corrección)
En el tiempo y el espacio	Inmediata	Diferida
	Efímera	Duradera
Gesto, acento, tamaño y tipo de letra	Códigos no verbales	Códigos verbales
Posibilidad de observar las reacciones del interlocutor	Interacción	No interacción
Contexto espacio-temporal	Contexto extralingüístico	No contexto extralingüístico
	Innata	Aprendida

Fuente: adaptado de Padilha (2018)



Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es un método de comunicación que prescinde del lenguaje hablado o escrito. En lugar de utilizar signos lingüísticos, utiliza otros medios para establecer una comunicación, como gestos específicos, la distancia física o la emisión de ciertos sonidos. Además, la comunicación no verbal tiene la capacidad de transmitir información acerca de las emociones, actitudes, intenciones y estados de ánimo de las personas, al mismo tiempo que complementa o contradice la comunicación verbal. Por lo general, la comunicación no verbal es más espontánea e inconsciente que la verbal, y está fuertemente influenciada por el contexto y la cultura (Pons, 2016).

Existen diferentes tipos de comunicación no verbal, según el canal o el elemento que se utilice. Algunos de estos tipos, son:



Paralingüístico o paraverbal

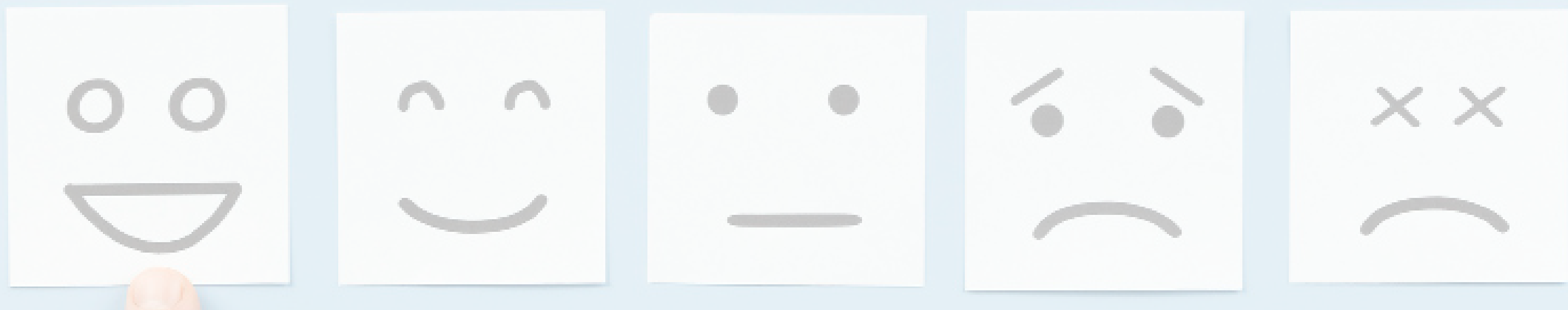
- Este tipo de lenguaje no es visual, sino que se expresa a través de los distintos sonidos y entonaciones que emitimos con nuestra voz y que modalizan lo que decimos, aportando una expresividad significativa y específica (Matamoros, 1993).
- Los elementos paralingüísticos o paraverbales acompañan la expresión lingüística y entregan al receptor claves que van más allá de lo verbal, pero que lo complementan (Cajal, 2020).
- Posibilitan al oyente la interpretación del significado del mensaje con mayor precisión (Basto, s.f.).
- Algunos elementos paraverbales o paralingüísticos son: entonación, énfasis de la voz, pausas, etc.

Por ejemplo, el modo y tono de voz de una madre cuando le habla a su hijo recién nacido. No solo sus palabras expresan cariño y ternura, la entonación con que las dice acompañan y completan su manifestación de afecto.



Kinésica

- Es el estudio del significado y la comunicación de los movimientos corporales, los gestos y las expresiones faciales, que forman parte del lenguaje no verbal (Pérez Porto y Gardey, 2020).
- Se percibe a través de la vista, la audición o el tacto, y puede ser consciente o inconsciente, somatogénica o aprendida (Pérez Porto y Gardey, 2020).
- Se combina con la paralingüística y la proxémica para definir las características de la comunicación no verbal, que complementa o sustituye a la comunicación verbal (Pérez Porto y Gardey, 2020).
- Se puede transmitir información sobre las emociones, las actitudes, las intenciones y la personalidad de los individuos, y puede variar según el contexto, la cultura y el género.





Algunos ejemplos de elementos kinésicos, son:

1

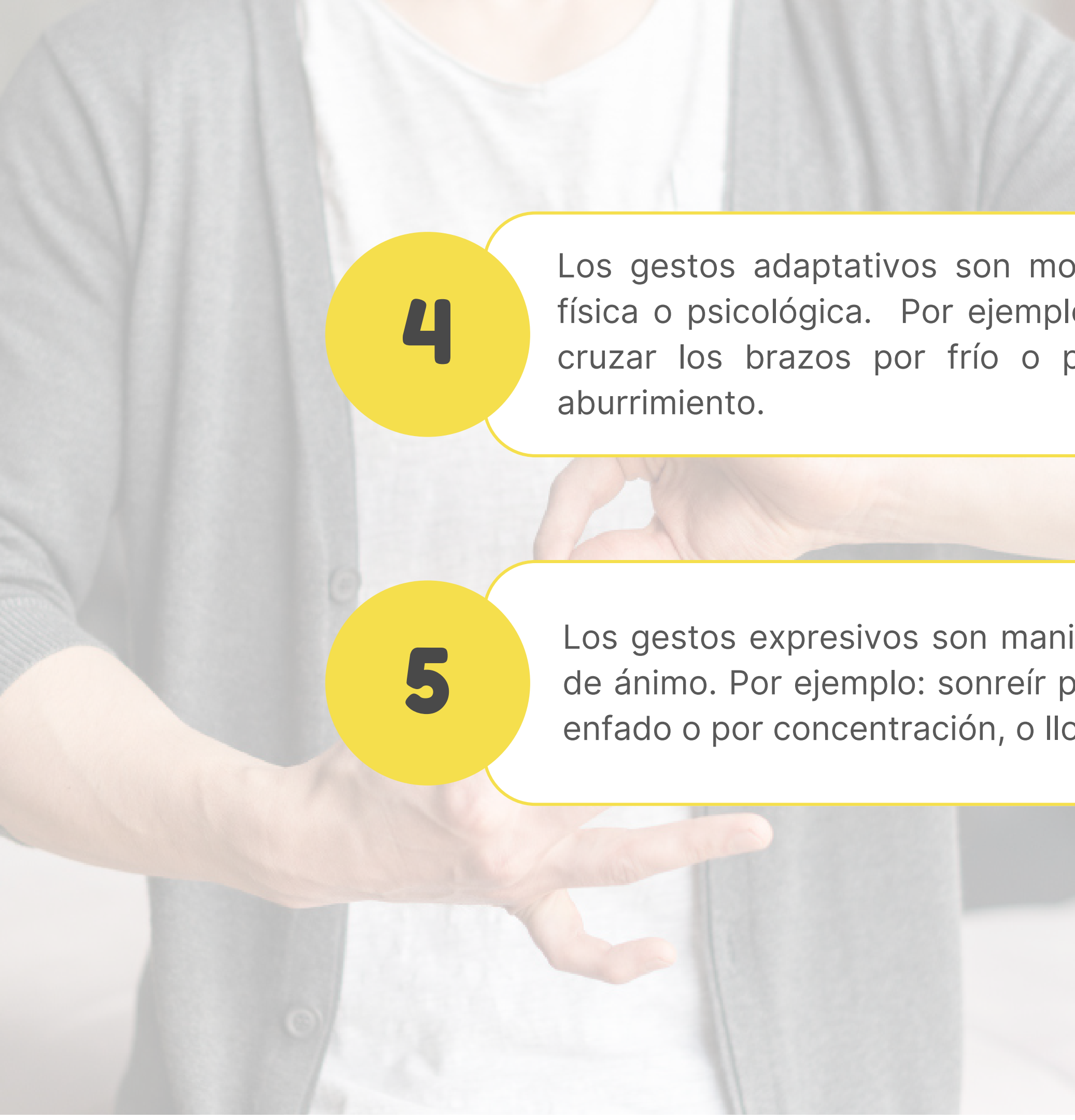
Los gestos emblemáticos son señales intencionales que tienen un significado convencional y que pueden reemplazar a las palabras. Por ejemplo: levantar el pulgar para indicar aprobación, hacer una “V” con los dedos para expresar victoria o paz, o mover la cabeza de arriba abajo para decir “sí”.

2

Los gestos ilustrativos son movimientos que acompañan al discurso y lo refuerzan o lo aclaran. Por ejemplo: señalar con el dedo para indicar dirección o ubicación, hacer un círculo con las manos para representar algo redondo, o extender los brazos para mostrar tamaño o cantidad.

3

Los gestos reguladores son acciones que regulan el flujo y el turno de la conversación. Por ejemplo: asentir con la cabeza para mostrar interés o acuerdo, levantar la mano para pedir la palabra, o mirar el reloj para indicar que se acaba el tiempo.

A background image showing a person's hands and arms in a light grey sweater. The hands are positioned in a way that suggests they are gesturing or communicating. The image is slightly blurred and serves as a backdrop for the text boxes.

4

Los gestos adaptativos son movimientos que responden a una necesidad física o psicológica. Por ejemplo: rascarse la cabeza por picor o por duda, cruzar los brazos por frío o por defensa, o bostezar por sueño o por aburrimiento.

5

Los gestos expresivos son manifestaciones de las emociones y los estados de ánimo. Por ejemplo: sonreír por alegría o por cortesía, fruncir el ceño por enfado o por concentración, o llorar por tristeza o por emoción.



Proxémica

- Es el estudio de cómo usamos el espacio en la comunicación no verbal.
- Se ocupa de las distancias personales que mantenemos con los demás, la organización del espacio según el contexto y las actividades, y el contacto físico o su ausencia entre las personas y los objetos.
- Tiene un significado semiótico, es decir, que el espacio transmite información y puede influir en las emociones, las actitudes y las relaciones.
- Se combina con la kinésica y la paralingüística para definir las características de la comunicación no verbal.
- Puede variar según la cultura, el género, la situación y el entorno.

Martínez (2018)



Algunos ejemplos
de elementos
proxémicos, son:

A

Las distancias personales son las zonas imaginarias que rodean a cada persona y que determinan el grado de intimidad o formalidad de la interacción. Según Hall (1984), hay cuatro tipos de distancias personales: íntima (de 0 a 45 cm), personal (de 45 a 120 cm), social (de 120 a 360 cm) y pública (más de 360 cm).

B

Los elementos fijos son las configuraciones internas y externas del espacio, relacionadas con la cultura y el diseño del entorno. Por ejemplo: la distribución de los muebles, la arquitectura de los edificios, la orientación de las ventanas, etc.

C

Los elementos semifijos son los elementos del espacio que pueden ser modificados por las personas para influir en la interacción. Por ejemplo: el uso de puertas, cortinas, pantallas, etc. Estos elementos pueden crear espacios sociofugales (que aíslan o separan a las personas) o sociopetales (que favorecen o acercan a las personas).

D

Los elementos dinámicos son los movimientos y las posturas que las personas adoptan en relación con el espacio y a los demás. Por ejemplo: acercarse o alejarse, sentarse o levantarse, tocar o evitar el contacto, entre otros.

Conceptualización

- Se refiere a las maneras que se utilizan para **expresar un mensaje**, de acuerdo al momento, al objetivo, al tema y al público.
- Pueden ser individuales o grupales, formales o informales, y se basan en la escucha activa, la preparación de los contenidos, el control del ritmo y la expresión.

Existen diferentes técnicas de comunicación oral que se pueden adaptar según el tipo de discurso, el objetivo, el público y el medio que se emplee.





Tipos de técnicas de comunicación oral

Técnica	Narración	Descripción	Exposición	Argumentación	Instruccional
Concepto	Contar una historia o un suceso con un orden cronológico y una estructura de introducción, nudo y desenlace.	Representar con palabras las características de una persona, un lugar, un objeto o una situación.	Presentar de forma clara y ordenada unos datos, unos hechos o unas ideas sobre un tema determinado.	Defender una opinión o una tesis mediante razones, pruebas o ejemplos que la apoyen.	Dar unas indicaciones o unos pasos para realizar una acción o resolver un problema.
Tipo de discurso	Narrativo	Descriptivo	Informativo	Argumentativo	Instructivo
Objetivo	Entretener, informar o persuadir al público, dependiendo del tono, el estilo y el propósito del narrador	Informar, explicar o crear una imagen mental en el público.	informar, enseñar o argumentar al público	Persuadir, convencer o debatir con el público	Orientar, guiar o ayudar al público
Público	General o específico	General o específico	General o específico	General o específico	General o específico
Medio que se emplea	Oral o escrito	Oral o escrito	Oral o escrito	Oral o escrito	Oral o escrito

Fuente: adaptado de Berlo (1960)

Recomendaciones para hablar en público

Existen muchas técnicas para **hablar en público**. A continuación, se presentan las más significativas según Badia (2019), Elvis (2022) y Mitjana (2019):

- Respira profundo antes y durante la charla para relajarte y oxigenar el cerebro.
- Mantén contacto visual con los asistentes para transmitir confianza y cercanía.
- Controla el volumen y el tono de la voz para que se escuche bien.
- Controla la velocidad del discurso para que no sea ni muy lento ni muy rápido, y se facilite la comprensión.
- Vocaliza para que el mensaje sea claro y llegue a los asistentes.
- Practica para ganar seguridad y fluidez.
- Organiza la información para que tengas una estructura lógica y coherente.





- Usa material complementario, como ejemplos, estadísticas o citas para mantener el interés de la audiencia.
- Cuenta una historia para empatizar mejor y facilitar el recuerdo.
- Aprovecha el lenguaje no verbal, como gestos, la postura o la mirada para reforzar el mensaje y expresar emociones.
- Adáptate al público, es decir, adecúa el contenido, el tono y el estilo a las características de los asistentes.
- Sé breve para no aburrir ni cansar al público y centrarse en lo esencial.
- Sé positivo para transmitir entusiasmo, motivación y pasión por lo que se dice.



Recuerda que hablar en público es una **habilidad que se puede aprender y mejorar con la práctica** y la actitud. No dejes que el miedo o la inseguridad te impidan expresarte y compartir tus ideas con los demás. Aplica estos consejos en cada oportunidad que tengas de hablar en público, ya sea en el ámbito académico, profesional o personal, y verás cómo tu comunicación se vuelve más efectiva, persuasiva y satisfactoria.



Errores comunes al hablar en público

La habilidad de hablar en público es fundamental para la **argumentación** y el **debate**, ya que te permite expresar tus ideas, defender tus puntos de vista y persuadir a la audiencia. Aunque hablar en público no es una tarea fácil y muchas personas sienten miedo, nerviosismo o inseguridad al enfrentarse a esta situación. Con todo esto, existen ciertos errores comunes que pueden afectar la calidad y la efectividad de todo discurso, y que se podrían evitar si se quiere ser buen orador.





A continuación, presentamos algunos **errores más frecuentes** al hablar en público y algunos consejos prácticos para corregirlos:

-
- No prepararse lo suficiente para la presentación, lo que puede provocar nerviosismo, inseguridad y falta de fluidez.
 - Usar muletillas como "eh", "em" o "bueno", que pueden restar credibilidad y profesionalidad al mensaje.
 - Hablar demasiado rápido o demasiado lento, lo que puede dificultar la comprensión y el interés de la audiencia.
 - Hablar demasiado bajo o con una entonación monótona, lo que puede hacer que el mensaje sea aburrido y poco convincente.
 - Perder el contacto visual con los asistentes, lo que puede transmitir falta de confianza y cercanía.
 - Realizar tics molestos como tocarse el pelo, moverse de un lado a otro o jugar con un bolígrafo, que pueden distraer y molestar al público.
-



-
- Tener baja energía o una postura tímida o desanimada, que puede reflejar falta de seguridad y pasión por el tema.
 - Usar soportes visuales de forma errónea, como tener una presentación recargada, con demasiada información o que no se vea bien.
 - Compartir demasiada información o no tener una estructura clara o un objetivo definido para el discurso, lo que puede confundir y abrumar al público.
 - Pretender mostrarse diferente de cómo eres o tener miedo a innovar, lo que puede hacer que pierdas autenticidad y originalidad.
-

Anáhuac (2018) y Thomas (2022)

Para evitar estos errores, te recomiendo que practiques tu presentación, que controles tu voz y tu lenguaje no verbal, que adaptes tu mensaje a tu público, que seas breve y positivo, y que uses material diverso y atractivo.





La comunicación verbal se basa en el uso de las palabras, mientras que la comunicación no verbal se basa en el uso de otros elementos, como gestos, miradas, movimientos corporales y otros. Se complementan entre sí y pueden transmitir información sobre las emociones, las actitudes, las intenciones y la personalidad de los interlocutores.

Existen algunas técnicas de expresión verbal y no verbal que pueden **mejorar la calidad y la efectividad de la comunicación**. Recuerda que la comunicación no verbal es muy importante para complementar y reforzar el mensaje verbal, y que debemos cuidar aspectos como los gestos, las miradas, la postura, el espacio y el contacto físico. Te invito a poner en práctica estas técnicas en tus próximas interacciones.





- Alustiza, A. M. (2017). *Objetivos de la comunicación*. Recuperado de <https://www.innovamk.es/objetivos-de-la-comunicacion/>
- Anáhuac, R. G. (2018). *Los 10 errores más comunes al hablar en público*. Generación Anáhuac. <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/los-10-errores-mas-comunes-al-hablar-en-publico>.
- Badia, A. (2019). *14 técnicas para hablar en público - ¡Fáciles y eficaces!* [psicologia-online.com](https://www.psicologia-online.com). <https://www.psicologia-online.com/tecnicas-para-hablar-en-publico-4404.html>
- Berlo, D. K. (1960). *El proceso de la comunicación*. El Ateneo.
- Cajal, A. (2020). *Signos paralingüísticos: características y ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/signos-paralinguisticos/>
- Elvis, M. (2022). *¿Cómo hablar en público? Lo que siempre quisiste saber sobre oratoria para vencer tus miedos*. José Facchin. <https://josefacchin.com/como-hablar-en-publico-oratoria/>
- Hall, E. T. (1984). *El lenguaje global: cómo los gestos, las posturas y las expresiones influyen en la comunicación*. Paidós.
- Lifeder. (2022). *Propósitos de la comunicación y sus características*. <https://www.lifeder.com/propositos-de-la-comunicacion/>
- Maldonado, H. (2010). *Comunicación oral: fundamentos y práctica estratégica*. Pearson Educación.



REFERENCIAS



- Martínez, G. G. (2018). *Proxémica: qué es y cómo nos ayuda a entender los espacios*. Psicologiaymente.com. <https://psicologiaymente.com/social/proxemica>
- Matamoros, A. (1993). *El lenguaje y sus gestos*. <https://slideplayer.es/slide/4022605/>
- Mitjana, L. R. (2019). *13 técnicas para hablar en público (y salir airoso)*. Psicologiaymente.com. <https://psicologiaymente.com/social/tecnicas-para-hablar-en-publico>.
- Mortensen, C. D., y Sereno, K. K. (1979). *Origins of speech communication: An evolutionary perspective*. Prentice-Hall.
- Muriel, T. (2020). *Qué es la comunicación verbal*. Significados. <https://www.significados.com/comunicacion-verbal/>
- Padilha, A. (2018). *Comunicación verbal y no verbal*. Diferenciador. <https://www.diferenciador.com/tipos-de-comunicacion/>
- Pérez Porto, J., y Gardey, A. (2020). *Kinésica*. Definicion.de. <https://definicion.de/kinesica/>
- Pons, C. (2016). *Comunicación no verbal*. Editorial Kairos.
- Thomas, J. (2022). *10 errores comunes al hablar en público*. ClickMeeting. <https://blog.clickmeeting.com/es/10-public-speaking-mistakes>
- Waalaxy. (2023). *Objetivos de comunicación: definiciones y ejemplos*. <https://blog.waalaxy.com/es/objetivos-de-comunicacion/>



Has llegado al final del tema