

Desarrollo de la Comunicación Verbal y No Verbal

La comunicación verbal u oral efectiva depende de una serie de factores y no puede ser totalmente aislada de otras importantes habilidades interpersonales, tales como la comunicación no verbal, la capacidad de escucha y aclaraciones.

La claridad de expresión, mantener la calma, ser educado y seguir algunas reglas básicas de etiqueta serán una gran ayuda en el proceso de la comunicación verbal.

Escucha activa

Es una habilidad importante y, sin embargo, las personas tienden a gastar más energía pensando lo que van a decir en lugar de escuchar lo que la otra persona está tratando de decir.

Los siguientes puntos son esenciales para la escucha efectiva y activa:

- Organizar un ambiente propicio para la comunicación; por ejemplo, una habitación sin ruido de fondo mínimo.
- Estar preparado para escuchar.
- Mantener la mente abierta y concentrarse en el mensaje del orador.
- Tratar de evitar distracciones.
- Retrasar el juicio hasta que haya escuchado todo.
- Ser objetivo.

Comunicación no verbal

La comunicación interpersonal es mucho más que el significado explícito de las palabras, la información o el mensaje transmitido. También incluye mensajes implícitos, ya sea intencional o no, que se expresan a través de comportamientos no verbales.

La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de la voz, los gestos que se muestran a través del lenguaje corporal (kinésica) y la distancia física entre los comunicadores. Estas señales no verbales pueden dar pistas e información adicional y un significado más allá de la comunicación oral.

Desarrollo de la Comunicación Verbal y No Verbal

Los mensajes no verbales permiten a las personas:

- Reforzar o modificar lo que se dice con las palabras. Por ejemplo, las personas asienten con la cabeza enérgicamente al decir «Sí» para enfatizar que están de acuerdo con la otra persona. O un encogimiento de hombros y una expresión triste al decir «Estoy bien, gracias» puede dar a entender que las cosas no son muy buenas para la persona.
- Transmitir información acerca de su estado emocional.
- Definir o reforzar la relación entre las personas.
- Proporcionar información a la otra persona.
- Regular el flujo de la comunicación; por ejemplo, mediante la señalización a otros que hayan terminado de hablar o desean decir algo.

La comunicación eficaz requiere estar familiarizado con las barreras. Elegir los canales apropiados para la comunicación también es importante, porque elegir el medio equivocado socava el mensaje. Cuando se produce la comunicación en el contexto intercultural es necesario tener precaución adicional, dado que las diferentes culturas tienen diferentes normas relativas a la comunicación no verbal, y algunas palabras serán interpretadas de manera diferente en diferentes culturas.

Referencias:

Aguilera, J. (2007). Comunicación Organizacional Contemporánea. El aquí y el ahora de la comunicación en la empresa. Disponible en: http://www.gestiopolis.com/administración-estrategia/comunicación_organizacional_contemporánea.

Fernández Collado, C. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas. México.