

Capítulo 2

Comunicación oral: discurso poderoso

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Resumen

Este capítulo se centra en las habilidades de comunicación oral. Desde habilidades de presentación hasta manejo del lenguaje corporal, los lectores aprenderán cómo pronunciar discursos públicos impactantes. El libro ofrece consejos sobre cómo superar el miedo escénico, mejorar el tono y mantener la atención del público.

Palabras claves: mensaje, recursos verbales, comunicación oral.

Garzón Puetate, W.A. (2023). Comunicación oral: discurso poderoso. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 34-55). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c87>



2.1 La Comunicación no verbal

2.1.1 Mensajes voluntarios e involuntarios

Imagen 2. Mensajes voluntarios e involuntarios



Fuente: Ecotec

Los mensajes voluntarios son aquellos que enviamos de manera intencional y consciente. Estos mensajes son deliberados y están bajo nuestro control. Por ejemplo, cuando sonreímos para transmitir felicidad, realizamos gestos específicos para enfatizar una idea o adoptamos una postura segura para mostrar confianza, estamos enviando mensajes voluntarios.

Por otro lado, los mensajes involuntarios son aquellos que se transmiten de forma no intencional y a menudo son automáticos. Estos mensajes pueden revelar nuestras emociones, actitudes o intenciones sin que nos demos cuenta. Por ejemplo, cuando fruncimos el ceño debido a la confusión o el disgusto, nos tambaleamos o cruzamos los brazos como una señal de incomodidad, estamos enviando mensajes involuntarios.

2.1.2 Aspectos no verbales en la comunicación oral

Los aspectos no verbales en la comunicación oral se refieren a los elementos que no están relacionados directamente con las palabras habladas, pero que influyen en la forma en que se transmiten y reciben los mensajes. Estos aspectos no verbales incluyen el lenguaje corporal, expresiones faciales, tono de voz, gestos y contacto visual.

Imagina una conversación en la que una persona dice: “Estoy muy emocionado/a de verte”. Si solo nos enfocamos en las palabras, podríamos interpretar que la persona está genuinamente emocionada. Sin embargo, al prestar atención a los aspectos no verbales, podríamos notar que la persona tiene los brazos cruzados, una mirada evasiva y un tono de voz monótono. Estos aspectos no verbales pueden transmitir una sensación de desinterés o falta de entusiasmo, contradiciendo las palabras utilizadas.

Este ejemplo ilustra cómo los aspectos no verbales pueden comunicar información adicional y enriquecer o modificar el significado de un mensaje oral. Es importante estar atento/a tanto a las palabras como a los aspectos no verbales para una comprensión completa de la comunicación oral.

2.1.3 Recursos verbales en la comunicación oral

Los recursos no verbales en la comunicación oral son todas las herramientas y elementos que se utilizan para transmitir mensajes de manera no verbal. Esto incluye el lenguaje corporal,

las expresiones faciales, el tono de voz, el contacto visual y los gestos. Estos recursos complementan y enriquecen la comunicación oral, aportando información adicional y ayudando a transmitir emociones, actitudes e intenciones (Shaw, 2020).

2.2 La Comunicación no verbal

2.2.1 Normas para conversar

Las normas de conversación como bien sabemos son normas de comportamiento que sirven para entablar comunicación con las demás personas, y a su vez son estrategias que se utilizan para tener una mejor comprensión y aprovechamiento de la escucha al momento de cualquier tipo de conversación (Cain, 2019).

- Mirar a la persona que le habla
- Hablar claramente
- No interrumpir
- Trata los temas de manera adecuada
- Ser cortés

Es decir, en todas las conversaciones siempre se deben mantener las reglas de cortesía, sin importar con quien se hable. Esto se debe a que la cortesía es algo sumamente importante que nos define como personas y viene ligada con el respeto y la educación.

2.2.2 Reglas para escuchar

1. Deje de hablar. Ud. no puede escuchar si está hablando.
2. Hacer que el que habla se sienta cómodo. Ayude a sentirse que es libre de hablar.
3. Demuestre que desea escucharlo. Parezca y actúe como si estuviera sinceramente interesado. No lea la correspondencia mientras le hablan.
4. Elimine y evite las distracciones. No se distraiga jugando con pedazos de papel, escribiendo, etc.
5. Trate de ser empático con el otro. Trate de ponerse en su lugar, de manera que Ud. pueda comprender su punto de vista.
6. Sea paciente. Dedíquese el tiempo necesario, no interrumpa.
7. Mantenga la calma y su humor. Una persona colérica toma el peor sentido de las palabras.
8. Evite discusiones y críticas, sea prudente con sus argumentos. Esto pone al otro “a la defensiva”, tiende a pre-disponerlo.
9. Haga preguntas. Esto estimula al otro y muestra que Ud. está escuchando, además de ayudar a desarrollar otros temas.

10. Pare de hablar. Esto es lo primero y lo último. Todas las otras reglas dependen de esto. Ud. no puede ser un buen escucha mientras esté hablando.

2.2.3 Pautas de comportamiento

El *comportamiento* humano individual y colectivo, está definido sociológicamente sujeto a *pautas* de conducta uniformes, se describen a continuación las más relevantes:

- Saber saludar.
- Saber presentar.
- Saber hablar.
- Saber escuchar.
- Saber vestir adecuadamente.
- Ser puntual.
- Ser respetuoso.
- Ser cordial y amable.

2.3 La Comunicación escrita

2.3.1 La escritura como medio de comunicación

La comunicación escrita es un medio muy particular y especial para transmitir ideas, palabras y hasta sentimientos.

La misma consta de elementos peculiares que le distinguen de la comunicación oral; sin embargo, tiene el mismo propósito

de ser un vehículo de información, tanto para una persona como a las masas (Moore, 2019).

La comunicación escrita, a diferencia de la oral, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente.

La comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica, y léxica, con respecto a la comunicación oral entre dos o más individuos.

En esta clase de comunicación, el emisor escribe mientras que el receptor lee. Siempre, como canal, habrá un dispositivo físico, que puede ser un papel o la pantalla de un computador o incluso una pared.

La comunicación escrita más antigua fue a través de pictogramas: son signos o dibujos que representan un concepto o idea (Torres, 2021).

2.3.2 Concepto de mensaje escrito, características

El mensaje escrito es aquel que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito. El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva.

Se caracteriza por:

- Ser una capacidad propia del ser humano, que es capaz de realizarla a través del trabajo intelectual y motriz.

- Usar un sistema de códigos con sus propias reglas de ortografía y de gramática.
- Requerir de soportes físicos para plasmar y difundir el mensaje, como un papel y bolígrafo o un ordenador.
- Requerir de un emisor y un receptor del mensaje que pueden no estar presentes en el mismo momento y lugar.
- Proporcionar una respuesta, en su mayoría, diferida o tardía.
- Ser precisa debido a que el contenido puede ser revisado antes de difundirlo.
- Ser formal y permanente debido a que puede plasmarse en un soporte físico que permite que sea releída las veces que sea necesario.

2.3.3 Tipos de comunicación escrita

Las comunicaciones escritas pueden ser personales o estar diseñadas para un público masivo. Además, pueden tener diferentes objetivos como informar, convencer o entretener.

Algunos ejemplos de comunicación escrita pueden ser los siguientes:

- Folletos o volantes
- Cartas
- Diarios y revistas
- Libros

- Emails
- Internet y todas sus variables

2.4 Reglas ortográficas básicas

2.4.1 Signos de puntuación

Los signos de puntuación son señales o marcas gráficas que permiten al redactor estructurar un discurso escrito, al tiempo que le permiten al lector identificar el modo de entonación y las pausas necesarias que facilitan su comprensión (Guijarro, 2021)

Los signos de puntuación cumplen una importante función en la lengua escrita, pues su correcto uso permite comprender de forma coherente y sin ambigüedades el contenido de un texto. Por medio de los signos de puntuación, se estructuran los textos, ordenando y jerarquizando las ideas en principales y secundarias, lo que permite al lector una mejor interpretación, análisis y comprensión del contenido (Romero, 2022).

Punto (.)

El punto (.) indica la pausa que se produce al final de un enunciado. Después de punto siempre se escribirá con mayúscula, salvo en el caso de que aparezca en una abreviatura. Existen tres clases de punto:

- El punto y seguido: se emplea para separar los distintos enunciados que forman un párrafo. Después de un pun-

to y seguido se continúa a escribir en la misma línea. Por ejemplo:

- Una brújula es un instrumento utilizado para determinar los puntos cardinales. Está dotada de una aguja imantada.
- El punto y aparte: separa párrafos distintos. Tras el punto y aparte, la escritura debe de continuar en la línea siguiente, en mayúscula y sangrada. Por ejemplo:
- La Economía es una disciplina que se encarga de estudiar la producción, distribución y el consumo de bienes y servicios en una sociedad. A lo largo de la historia, la Economía ha evolucionado desarrollando una gran cantidad de teorías y sistemas económicos.
- El punto y final: es el punto que cierra un texto. Por ejemplo:
- Como resultado, se puede concluir que este tema es fundamental en el ámbito que abarca, y su comprensión y discusión continúan siendo relevantes para futuras investigaciones y debates.

Coma (,)

La coma (,) marca una pausa breve dentro de un enunciado.

- Se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que esté precedido por alguna conjunción como y, e, o, u, ni. Por ejemplo:

- Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió.
- Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones. Por ejemplo:
- Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos.
- Separa la parte entera de un número de la parte decimal. Por ejemplo:
- El pueblo está a 3,5 km de aquí.
- Las locuciones conjuntivas o adverbiales, como en efecto, es decir, en fin, van precedidas y seguidas de coma. Por ejemplo: Le encanta la numismática, es decir, coleccionar monedas.

Dos puntos (:)

La coma (,) marca una pausa breve dentro de un enunciado.

- Se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que esté precedido por alguna conjunción como y, e, o, u, ni. Por ejemplo:
- Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió.
- Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones. Por ejemplo:
- Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos.
- Separa la parte entera de un número de la parte decimal. Por ejemplo:

- El pueblo está a 3,5 km de aquí.
- Las locuciones conjuntivas o adverbiales, como en efecto, es decir, en fin, van precedidas y seguidas de coma. Por ejemplo: Le encanta la numismática, es decir, coleccionar monedas.

Punto y coma (;)

El punto y coma (;) representa el cierre de una proposición y conlleva una pausa mayor que la coma, pero menor que la del punto y seguido. Se emplea en los siguientes casos:

- Para separar los elementos de una enumeración cuando se trata de expresiones complejas que incluyen comas. Por ejemplo:
- Su pelo es castaño; los ojos, verdes; la nariz, respingona.
- Ante conjunciones y conectores (pero, aunque, mas, sin embargo, etc.), cuando se introduce una frase larga. Por ejemplo:
- Hace muchos años deseaba visitar ese lugar; sin embargo, hasta hoy no había tenido oportunidad.

Puntos suspensivos (...)

Los puntos suspensivos (...) están formados por tres puntos en línea y sin espacio entre ellos. Se emplea en los siguientes casos:

- Al final de las enumeraciones abiertas, con el mismo valor que el etcétera. Por ejemplo:

- 1, 2, 3, ...
- Cuando se deja una expresión incompleta o en suspenso. Por ejemplo:
- A pocas palabras...
- Para expresar dudas, temor o vacilación. Por ejemplo:
- Tal vez debería ir, pero... ¿Y si algo sale mal?
- Cuando se reproduce una cita textual de forma incompleta, texto o refrán, se utilizan puntos suspensivos entre paréntesis o corchetes. Por ejemplo:
- Cuando Gregorio Samsa se despertó (...), se encontró sobre su cama, convertido en un monstruoso insecto (Kafka, La metamorfosis).

Signos de interrogación y de admiración (¿? ¡!)

El uso de los signos de interrogación (¿?) marca el principio y el fin de una pregunta formulada de manera directa. Por ejemplo

¿Qué quieres?

Los signos de admiración o exclamación (!) son usados en los enunciados que expresan un sentimiento o emoción intensa. Por ejemplo:

¡Qué fracaso! ¡Fuera de aquí!

También, en las interjecciones:

¡Ay!, ¡oh!.

Cabe destacar que el uso de los signos de interrogación y admiración dobles, es decir, abiertos y cerrados, es exclusivo de la lengua castellana.

El uso de los signos dobles de admiración e interrogación se estableció por decisión de la Real Academia de la Lengua en el año 1754. Fue consecuencia de las continuas confusiones de lectura derivadas de la ausencia de elementos gráficos que anunciaran las preguntas o las admiraciones.

Algunos signos de puntuación son considerados signos auxiliares, ayudan a interpretar un texto, lo cual genera coherencia y permite al lector obtener una mejor comprensión.

Guion (-)

El guion corto (-) se utiliza para separar palabras o para unirlos, de modo que permite establecer relación entre sílabas o palabras.

- Cuando una palabra no cabe al final de una línea, se separan sus sílabas con guion y se continúa en la línea siguiente. Por ejemplo:

Arma-rio, luce-ro, ra-tonera.

- Asimismo, cuando se necesitan más de dos términos para describir un asunto, se usa guion. Por ejemplo:

Luso-venezolano, anglo-parlante.

- Cuando un término de este tipo se estandariza, tiende a omitirse el guion y se asimila la primera parte como

prefijo. Por ejemplo:

Grecolatino, abrelatas, malcriado, socioeconómico, etc.

Comillas (“ ”)

Existen diferentes tipos de comillas que se utilizan en los textos: las comillas latinas (« »), las comillas inglesas (“ ”), y las comillas simples o sencillas (‘ ’).

La forma de usarlas correctamente es siguiendo el siguiente orden:

1. En un texto, primero se deben emplear las comillas latinas.
2. Si dentro de un fragmento entrecomillado con comillas latinas, otro texto también requiere ser entrecomillado, se utilizan las comillas inglesas.
3. Si dentro de ese segundo texto hay un tercero que debe ser entrecomillado, se emplean las comillas simples o sencillas.

La función principal de las comillas es resaltar palabras o partes de un texto.

- Destacar una palabra o frase dentro de un texto. Por ejemplo:

Cuando digo “democracia” me refiero al poder del pueblo.

- Para citar palabras de otra persona. Por ejemplo:

El presidente dijo: “Nuestros atletas son un orgullo”.

Diéresis (¨)

En la lengua española, la diéresis (¨) es un signo gráfico que permite leer la letra **u** cuando, a pesar de esta entre la consonante **g** y las vocales semiabiertas **i** y **e**. Por ejemplo:

Ungüento, cigüeñal, güiro, lingüística.

En otras lenguas como el alemán o el francés, la diéresis modifica la sonoridad de las vocales de acuerdo a sus propias normas gramaticales.

Apóstrofo (’)

El apóstrofo (’) en español tiene varios usos. Podemos enumerar los siguientes:

- Elidir una letra en la escritura antigua. Por ejemplo:

D’ellos.

- Representar gráficamente la omisión de una sílaba que no se pronuncia en el lenguaje coloquial de determinada región. Por ejemplo:

¿Pa’ qué tú quieres ese dinero?»;

Ahora sí que quiero nada’ en el río.

Paréntesis (())

Los paréntesis () sirven para delimitar. A través de ellos, pueden aislarse palabras, frases o párrafos incluso. Esto permite aclarar o aportar alguna información complementaria al texto principal. Por ejemplo:

La metamorfosis de Kafka (publicada en 1915) es una obra fundamental de la literatura contemporánea.

De no haber sido por José (que había estado presente), nunca hubiera descubierto la verdad.

Corchetes ([])

Los corchetes ([]) se usan de una forma similar a los paréntesis, pero son menos frecuentes y se ajustan a determinadas salvedades.

- Se usa corchete para introducir información adicional a un texto que ya está entre paréntesis. Por ejemplo:
- El último disco de Violeta Parra (llamado Las últimas composiciones [1966]) fue su obra mejor lograda.
- Cuando durante la transcripción de un párrafo, el que escribe desea introducir alguna nota o aclaratoria.
- Cuando, durante una cita, se omite una sección del texto referido.
- Se usa también en poesía para señalar la continuidad de una palabra o segmento que no cabe en la línea anterior. Por ejemplo:

2.4.2 Abreviaturas

Las abreviaturas son formas reducidas de palabras o frases largas que se utilizan con el fin de ahorrar espacio, simplificar la escritura o facilitar la lectura. Se trata de representaciones más cortas de palabras o expresiones que conservan el significado original.

Las abreviaturas pueden ser utilizadas en diversos contextos, como en la escritura formal, documentos legales, textos científicos, mensajes de texto, entre otros. También se emplean frecuentemente en títulos académicos, nombres de organizaciones, direcciones y unidades de medida (García, 2021).

Es importante tener en cuenta que algunas abreviaturas son reconocidas y utilizadas ampliamente, mientras que otras pueden ser específicas de un campo o región determinada. Además, es fundamental utilizar las abreviaturas de manera adecuada y asegurarse de que sean comprensibles para los lectores.

Es recomendable consultar guías de estilo o diccionarios especializados para conocer las abreviaturas aceptadas en diferentes contextos y evitar confusiones o malentendidos en la comunicación escrita (Vásquez & Cordero, 2023).

Ejemplos:

- Abreviaturas de títulos: Sr., Sra., Dr., Ing., Lic., Prof.
- Abreviaturas de unidades de medida: km (kilómetro), kg (kilogramo), m (metro), cm (centímetro).

- Abreviaturas de meses: ene. (enero), feb. (febrero), mar. (marzo).
- Abreviaturas de días de la semana: lun. (lunes), mar. (martes), mié. (miércoles).
- Abreviaturas de nombres de países: EE. UU. (Estados Unidos), R. Unido (Reino Unido), A. Latina (América Latina).

2.4.3 Siglas

Las siglas son formas abreviadas de una combinación de palabras o expresiones, donde cada letra de la sigla representa una de las palabras o partes de la frase original. A diferencia de las abreviaturas, las siglas se forman tomando las iniciales de cada palabra y se pronuncian como una palabra en sí misma (Eckkrammer, 2021).

Es importante tener en cuenta que las siglas suelen escribirse en mayúsculas y, en muchos casos, se reconocen y utilizan ampliamente. Sin embargo, es recomendable definir la sigla completa la primera vez que se menciona en un texto y, a partir de ahí, utilizar la sigla de forma consistente.

Es importante destacar que las siglas pueden variar entre diferentes idiomas y países, por lo que es necesario tener en cuenta el contexto y la audiencia al utilizarlas para asegurar su comprensión adecuada (Novella & Mayorga, 2020).

Las siglas se utilizan para simplificar y agilizar la comunicación escrita, especialmente en áreas técnicas, científicas, organizaciones, instituciones y en la jerga cotidiana. Algunos ejemplos comunes de siglas son:

- ONU (Organización de las Naciones Unidas)
- NASA (Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio)
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)
- OMS (Organización Mundial de la Salud)
- CEO (Chief Executive Officer, Director Ejecutivo)
- ONG (Organización No Gubernamental)

Referencias

- Cain, J. (2019). *Lenguaje corporal*. Bbelcube.
- Eckkrammer, E. (2021). *Manual del español en América*. Boston.
- García, G. (2021). *100 secretos ortográficos*. ANAYA.
- Guijarro, A. (2021). *Reglas ortográficas de uso diario*. EDITATUM.
- Novella, M.A, & Mayorga, E. (2020). *Crónicas de América Latina*. Routledge.
- Romero Hernández, A. (2022). *Taller de lectura y redacción I*. Klik Soluciones Educativas.
- Shaw, G. (2020). *Guía lenguaje corporal efectivo*. Diggitalpress.
- Torres, C. (2021). *Teoría y práctica de la comunicación escrita*. Ediciones CPB.
- Vásquez, E., & Cordero, C. (2023). *Gamificación y aprendizaje móvil de la ortografía*. Octaedro.

Oral communication: powerful speech

Comunicação oral: discurso poderoso

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Abstract

This chapter focuses on oral communication skills. From presentation skills to body language management, readers will learn how to deliver powerful public speeches. The book offers tips on how to overcome stage fright, improve tone and maintain the audience's attention.

Keywords: message, verbal resources, oral communication.

Resumo

Este capítulo concentra-se nas habilidades de comunicação oral. Das habilidades de apresentação ao gerenciamento da linguagem corporal, os leitores aprenderão a fazer discursos públicos poderosos. O livro oferece dicas sobre como superar o medo do palco, melhorar o tom e prender a atenção do público.

Palavras-chave: mensagem, recursos verbais, comunicação oral.