

Integración de habilidades de comunicación efectiva

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate
Jazmín Elizabeth Montes Cervantes

Resumen

El capítulo final se centrará en la integración de las habilidades de comunicación oral y escrita. Los lectores descubrirán cómo utilizar un enfoque coherente para adaptar su mensaje a diferentes audiencias y contextos. Se analizan estrategias para afrontar situaciones de comunicaciones difíciles y cómo mantener la autenticidad en cualquier forma de expresión.

Palabras claves: circular, conferencia, discurso, técnicas.

Garzón Puetate, W.A., y Montes Cervantes, J. E. (2023). Integración de habilidades de comunicación efectiva. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 73-88). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c89>



4.1 La Comunicación no verbal

4.1.1 Carta de presentación

En la comunicación escrita, la carta de presentación se redacta siguiendo ciertas convenciones y estructura, y suele tener una extensión breve y concisa. En ella se incluyen datos como la presentación del remitente, el motivo por el cual se está postulando, la relación del candidato con la empresa y una breve descripción de las habilidades y logros relevantes que respaldan su candidatura.

4.1.2 Circular

En la comunicación oral y escrita, una circular es un tipo de documento que se utiliza para difundir información, instrucciones o noticias de manera amplia y sistemática dentro de una organización, institución o grupo específico. Su objetivo principal es asegurar que la información llegue a todos los miembros o destinatarios involucrados de manera clara y uniforme.

Una circular puede ser emitida por una empresa, una institución educativa, una entidad gubernamental u otra organización, y suele contener información relevante como cambios de políticas, fechas importantes, eventos, procedimientos o cualquier otro aspecto que requiera ser comunicado de manera masiva y formal.

4.1.3 Memorándum

En la comunicación oral y escrita, un memorándum es un tipo de documento utilizado para la comunicación interna dentro de una organización. Su objetivo principal es transmitir información, instrucciones, recordatorios o solicitudes de manera breve, clara y directa entre diferentes departamentos, equipos o miembros de una organización (Urirarte et al., 2018).

El memorándum se caracteriza por su formato conciso y estructura formal. Por lo general, incluye una cabecera que indica el destinatario, el remitente, la fecha y el asunto del memorándum. Luego, se presenta el cuerpo del mensaje, que contiene la información relevante, seguida de una despedida y la firma del remitente.

A diferencia de otros documentos formales, como las cartas, los memorandos suelen ser más breves y están diseñados para una comunicación más rápida y directa dentro de la organización. Pueden ser utilizados para compartir información sobre cambios en las políticas internas, fechas límite, recordatorios de reuniones, solicitudes de acción, informes de proyectos, entre otros temas (Machado & Rodríguez, 2020).

4.2 Teoría Oral

4.2.1 Técnicas de participación oral individual

Las técnicas de participación oral son estrategias que se emplean para fomentar la expresión verbal activa y efectiva de los individuos en distintos contextos, como en debates, presentaciones, discusiones, reuniones o exposiciones. Estas técnicas buscan mejorar la capacidad de comunicación y persuasión de los participantes, permitiendo que sus ideas sean escuchadas y comprendidas de manera clara y coherente (Cabrerizo, 2022).

4.2.2 Charla

Charla es conversar, platicar, hablar. Una charla, en este sentido, es una conversación entre dos o más personas.

Una charla también puede ser una disertación oral ante un auditorio. A diferencia de otro tipo de disertaciones (como las ponencias o las conferencias), la charla es poco formal y solemne. Queda en evidencia que una charla puede ser un diálogo informal o una disertación de una persona. En el primer caso, la comunicación implica un intercambio constante en los roles de emisor y receptor de la información, ya que el mensaje se construye a partir de la intervención de los participantes. El turno de habla no está fijado de antemano, sino que surge de la propia dinámica de la charla (García, 2021).

4.2.3 Conferencia y discurso

Una conferencia es una presentación oral dirigida a un grupo de personas en el que se expone un tema de interés para el público presente. Se caracteriza por ser una exposición de carácter formal y es llevada a cabo por especialistas en la materia.

Un discurso o alocución en público ha significado tradicionalmente el acto de hablar cara a cara a una audiencia en vivo, pero hoy en día incluye cualquier forma de hablar a una audiencia, incluido el discurso pregrabado pronunciado a gran distancia por medios de tecnología (Mingrone, 2020).

4.3 Técnicas de participación colectiva I

4.3.1 Teoría de Piaget

La teoría de Jean Piaget afirma que los niños aprenden y desarrollan su conocimiento en 4 etapas claramente definidas. Es una visión específica sobre cómo estos obtienen saberes del mundo que les rodea. También ofrece una imagen clara respecto al desarrollo de la inteligencia humana.

Piaget identificó cuatro etapas del desarrollo cognitivo que cubren desde el nacimiento hasta la edad adulta temprana: la etapa sensoriomotora, la etapa preoperacional, la etapa de operaciones concretas y la etapa de operaciones formales.

Según Piaget, el desarrollo cognoscitivo no sólo consiste en cambios cualitativos de los hechos y de las habilidades, sino en transformaciones radicales de cómo se organiza el conocimiento. Una vez que el niño entra en una nueva etapa, no retrocede a una forma anterior de razonamiento ni de funcionamiento.

4.3.2 Técnica de la expresión oral

Tan o más importante que tener una buena idea es saber exponerla y darla a conocer. Hay muchos proyectos válidos que, como consecuencia de no haberse sabido explicarse bien, no acaban saliendo a la luz. En la misma línea, trabajadores muy cualificados con buenas ideas no consiguen ascender o progresar en la empresa porque no son capaces de hacer llegar a los demás el resultado de su trabajo. Por este motivo, es importante conocer las técnicas de expresión oral y desarrollarlas.

Además, no solamente sirve para el día a día del trabajo, sino por otros aspectos de la vida. La capacidad de comunicarse es vital, por ejemplo, para aquellas personas que buscan trabajo y tienen que pasar diferentes pruebas de selección.

¿Qué técnicas de expresión oral son las más adecuadas?

Hay una serie de variables y consejos que son importantes seguir en todo acto comunicativo que entrañe un contacto con otros:

Tono adecuado de la voz

Es importante modular la voz con relación a la amplitud de la sala y el número de personas que se tienen delante.

Correcta pronunciación

Hay gente que, a causa de los nervios, habla muy deprisa y no se le entiende. Por lo tanto, es mejor hablar más despacio y pronunciar correctamente cada una de las palabras.

Mirada en barrido

No fijar la mirada a una sola persona o a un solo punto. En caso de hacerlo, se “excluye” del discurso a todos los otros.

Ideas claras

Es recomendable ser precisos sobre los conceptos o ideas clave a transmitir.

Evitar muletillas

El uso de palabras como “cosas”, “bueno” y similares denota falta de lenguaje y desconocimiento del tema que se está tratando.

Gesticular

La expresión oral va de la mano de la expresión corporal ya que las personas, además de escucharnos, también nos están viendo.

Pausas para enfatizar

Las pausas también sirven para coger aire, especialmente en aquellas exposiciones que son más largas.

Mantener una actitud y gestualidad abierta

Evitar tener los brazos cerrados o las piernas excesivamente juntas.

No mantenerse quieto

No mantenerse siempre estático en el mismo lugar durante la explicación.

No dar la espalda al público

Una de las técnicas de expresión oral más importante es mantenerse enfrente del público en todo momento.

Probar el micrófono

En caso de tener que utilizar micrófono porque se está dirigiendo a un espacio muy amplio.

Utilizar material de apoyo

Las palabras se las lleva el viento, dice el refrán.

Utilizar cuadros o gráficos

Son elementos visuales que ayudan a comprender determinados conceptos.

Dar cifras y datos

Para aumentar tu seguridad al exponer ante otras personas

Fomentar la participación entre los asistentes

Es una forma de mantenerlos despiertos y atentos durante la explicación y les hace sentir partícipes del proyecto y valorados.

Mostrar interés ante las aportaciones

No solamente hacer participar, sino también incorporar estas ideas y aportaciones a la explicación general y recordarlas en las conclusiones.

Responder las preguntas de forma clara, concreta y concisa

Es normal que ante un proyecto nuevo surjan dudas. Por ese motivo, no hay que incomodarse ante las preguntas.

4.3.3 Clasificación de las técnicas

Comunicación Verbal Directa:

- Conversación informal.
- Presentación oral.
- Debate.
- Entrevista.
- Discurso público.

Comunicación Verbal Indirecta:

- Grabaciones de audio.
- Podcasts.
- Comentarios en video (blogs).
- Comunicación telefónica.

Expresión Corporal:

- Lenguaje corporal.
- Gestos y expresiones faciales.
- Postura y movimiento.

Técnicas de Voz:

- Tono de voz.
- Ritmo y velocidad.
- Modulación.
- Articulación y pronunciación.

Habilidades de Escucha:

- Escucha activa.
- Empatía.
- Retroalimentación.

Expresión Escrita:

- Géneros Literarios:
- Narrativa (cuentos, novelas).
- Poesía.

- Drama (obras de teatro).
- Ensayo.

Comunicación Profesional:

- Correo electrónico.
- Informes técnicos.
- Memos y notas.
- Curriculum Vitae (CV).
- Cartas formales.

Comunicación Creativa:

- Blogging.
- Redacción de guiones (para cine, televisión, radio).
- Redes sociales.
- Copywriting (redacción publicitaria).
- Creación de contenido web.

Comunicación Académica:

- Ensayos académicos.
- Resúmenes.
- Informes de investigación.
- Tesis.

Herramientas de Escritura:

- Ortografía y gramática.
- Estilo y tono.
- Estructura y organización.
- Edición y revisión.

Expresión Creativa:

- Escritura creativa.
- Poesía.
- Guiones para obras teatrales o cinematográficas.
- Historias cortas.

4.4 Técnicas de participación colectiva II

4.4.1 Diálogo

El diálogo es una manera de comunicación verbal o escrita en la que se comunican dos o más personas en un intercambio de información, alternándose el papel de emisor y receptor.¹ Siguiendo esta definición, en un diálogo hay que tener en cuenta lo siguiente:

Para que se produzca el diálogo, es indispensable un intercambio de papeles entre los denominados interlocutores. Este cambio de papeles entre emisor y receptor se denomina turnos de palabra o intervenciones.

Estrictamente el diálogo es oral, pero también puede encontrarse escrito, como ocurre en las novelas. Al mismo tiempo se utiliza signos no verbales, como son los signos paralingüísticos y los signos cinésicos. Entre los signos paralingüísticos destaca la intensidad de la voz, y entre los signos cinésicos destacan los gestos y las posturas.

4.4.2 Entrevista

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. Se trata de una técnica empleada para diversos motivos, investigación, temas de interés, selección de personal o divulgación científica. Una entrevista no es casual, sino que es un diálogo interesado con un acuerdo previo e intereses y expectativas por parte tanto del entrevistador como del entrevistado.

“La entrevista es la más pública de las conversaciones privadas. Funciona con todas las reglas del diálogo privado, pero está construida para el ámbito público. El sujeto entrevistado sabe que se expone a la opinión de la gente. Por otra parte, no es un diálogo libre con dos sujetos. Es una conversación radial, o sea, centrada en uno de los interlocutores, y en la que uno tiene el derecho de preguntar y el otro de ser escuchado”.

“La entrevista periodística es un intercambio entre dos personas físicas y unas cuantas instituciones que condicionan subjetivamente la conversación”.

4.4.3 Oratoria

Se llama oratoria al arte de hablar con elocuencia. En segundo lugar, es también un género literario formado por el discurso, la arenga, la disertación, el sermón, el panegírico, entre otras.

Este segundo sentido más amplio se aplica a todos los procesos literarios que están planteados o expresados con la misma finalidad y con propósito persuasivo. Esta finalidad de persuadir al destinatario es la que diferencia la oratoria de otros procesos comunicativos orales. Del mismo modo que la finalidad de la didáctica es enseñar y la de la poética deleitar, lo que pretende la oratoria es convencer de algo. La persuasión consiste en que con las razones que uno expresa oralmente se induce, mueve u obliga a otro a creer o hacer una cosa. Ahora bien, no es su única finalidad. El propósito de la oratoria pública puede ir desde transmitir información a motivar a la gente para que actúe, o simplemente relatar una historia. Los buenos oradores deberían ser capaces de cambiar las emociones de sus oyentes y no solo informarles. La oratoria puede ser una poderosa herramienta que se usa para propósitos tales como la motivación, influencia, persuasión, información, traducción o simple entretenimiento.

Referencias

García, J. (2021). *Hablar bien en público*. PROFIT.

Machado, M., & Rodríguez, A. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. Milán.

Mingrone, P. (2020). *El poder secreto de la oratoria*. Bonum.

Urirarte, Y., García, V., & Ponce, C., Vélez, R., Solórzano, S., Cevallos, A. (2018). *Sinopsis de la gramática española y técnicas de la comunicación escrita*. Ciencias y Letras.

Integration of effective communication skills

Integração de habilidades de comunicação eficazes

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

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

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Jazmin Elizabeth Montes Cervantes

Investigadora independiente | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0001-1533-2732>

jazmin.montes@educacion.gob.ec

Abstract

The final chapter will focus on the integration of oral and written communication skills. Readers will discover how to use a consistent approach to adapt their message to different audiences and contexts. Strategies for dealing with difficult communication situations and how to maintain authenticity in any form of expression are discussed.

Keywords: circular, conference, speech, techniques.

Resumo

O capítulo final se concentrará na integração das habilidades de comunicação oral e escrita. Os leitores descobrirão como usar uma abordagem coerente para adaptar sua mensagem a diferentes públicos e contextos. Serão discutidas estratégias para lidar com situações difíceis de comunicação e como manter a autenticidade em qualquer forma de expressão.

Palavras-chave: circular, conferência, discurso, técnicas.