

Habilidades comunicativas

[Araceli Castelló](#) 22 octubre, 2013 [Araceli Castelló](#), [Coaching](#)

Lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende. Ahí está la **clave de la comunicación eficaz**. Y, para ello, debemos ser conscientes de que, además del componente verbal, es decir, el mensaje que queremos transmitir, en la recepción e interpretación del mensaje **influyen otros elementos paralingüísticos y no verbales**, que debemos conocer y aprender a controlar para mejorar nuestras habilidades comunicativas en sus tres niveles (**cognitivo, comunicativo y sociocultural**):



- **Componentes verbales:** hacen referencia al contenido de la conversación, que es la herramienta que generalmente utilizamos las personas para relacionarnos con los demás. Expresiones que utilizamos, reglas que tenemos en cuenta, etc.
- **Componentes paralingüísticos:** aspectos como el tono de voz, la fluidez y la velocidad del habla, que modulan el contenido de los que decimos.

- **Componentes no verbales:** variables como la expresión facial, la mirada, los gestos, la distancia interpersonal... son comunicativas en sí mismas, y a la vez cambian y/o matizan el contenido de un mensaje.

Claridad, brevedad, orden en el mensaje, insistencia, ilustración, información completa y feedback son algunas de los requisitos que debe cumplir el mensaje verbal.

En cuanto a los componentes paralingüísticos, se trata de variables de la voz, diferentes al contenido del mensaje, pero que lo modulan. **Son, en muchas ocasiones, difíciles de controlar, y necesitan de un esfuerzo y trabajo personal para tratar de cambiar aquellos aspectos que nos perjudican en nuestras interacciones sociales.** A continuación, destacamos los más importantes:

1. **LATENCIA.** El tiempo que transcurre entre el final de la frase que emite el usuario y el comienzo de otra por parte del interlocutor.
2. **VOLUMEN.** En realidad, no existe una norma general sobre el volumen a utilizar en las situaciones, sino más bien es la situación concreta la que determina el volumen de voz más adecuado, aunque la tendencia que debe guiarnos siempre es la de no gritar, pero a la vez conseguir que se nos escuche con claridad.

El volumen alto de voz puede indicar seguridad y dominio. Sin embargo, hablar demasiado alto (que sugiere agresividad, ira o torpeza) puede tener también consecuencias negativas – la gente podría marcharse o evitar futuros encuentros -. Los cambios en el volumen de voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco de volumen no será muy interesante de escuchar.



3. **TONO.** Cualidad que se produce por la mayor o menor tensión de las cuerdas vocales, dando como resultado una voz más aguda o más grave. Un tono que no varía puede ser aburrido o monótono. Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación.

4. **FLUIDEZ VERBAL.**

5. **CLARIDAD.**

6. **VELOCIDAD.**

7. **EL TIEMPO DEL HABLA.** Se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo. El tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

Referencias

<http://comunicacionencambio.com/habilidades-comunicativas-paralinguisticos/>