

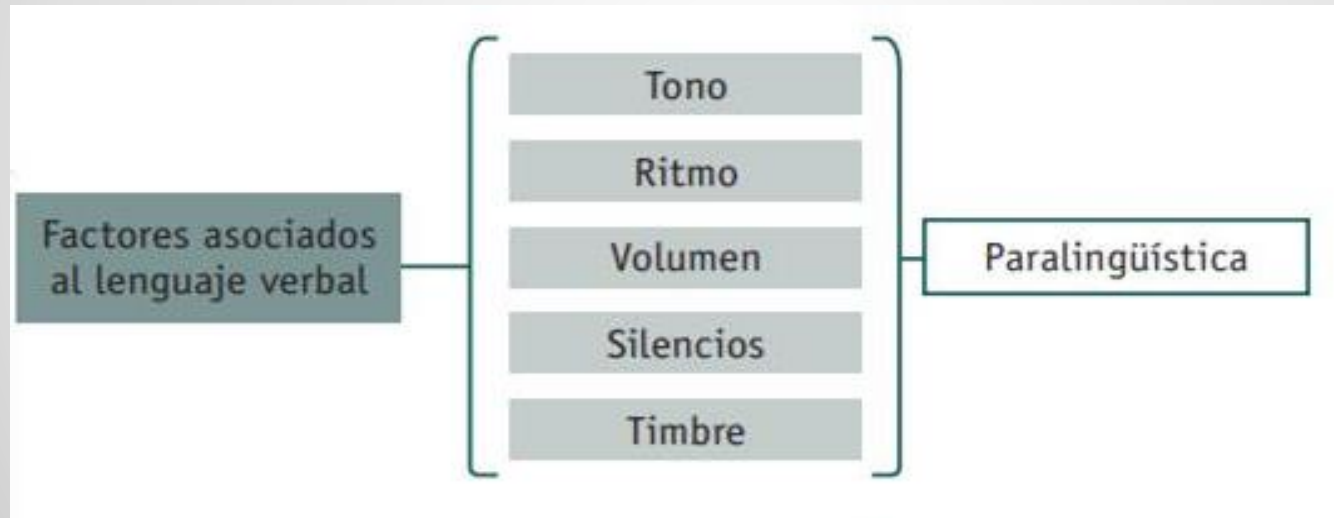
Comunicación no verbal - Paralingüística

- ¿Qué voy a leer? O ¿Qué quiero comunicar? (Lo ideal es pensar en que es lo que quieren oír)
- ¿Por qué?
- ¿Para qué?
- ¿Cómo?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?

Son factores que están asociados al lenguaje verbal.

La paralingüística es el juego que realizamos con la voz.

Dentro de la paralingüística se pone en juego:



PARALINGUISTICA

Volumen:

- Todos tenemos la capacidad de subir el volumen o bajar el volumen según lo que necesitemos.

Si queremos decir un secreto, bajamos el volumen, y logramos captar la atención del otro.

Si, por el contrario, subimos el volumen, obtienes la atención del otro, pero dando la sensación de euforia.

Lo importante es que tengas conciencia del volumen que manejas.

Y recuerda que los extremos son malos, ni muy bajito (ya que puedes mostrar como que eres una persona introvertida o estás nerviosa) y ni muy alto al punto de gritar (ya que pueden interpretar que estás perdiendo autoridad, muestras que no puedes mantener a tu público interesado).

● Tono:

- Según lo que necesites, puedes impostar la voz (ojo sin falsear, sin forzar) a un tono más grave o a un tono más agudo.

Si quieres dar un tinte más agresivo, fuerte o dramático debes utilizar un tono grave.

Cuando quieras dar un tinte más festivo, cercano, agradable, debes utilizar un tinte agudo.

Esto esta muchas veces relacionado con las emociones.

Leamos el siguiente texto:

- *Y entonces, lo cite. Lo cité allá en el pozo. “No puedes seguir haciendo esto”, le dije. Tienes que ser más consciente.*
- *¡Ven! ¡Corre! ¡Corre! Tengo algo que decirte. ¡Hice algo muy importante que todos tendríamos que saber!*

● Ritmo:

- Si quieres demostrar que eres una persona mas amable, mas tranquila, deberás hablar más pausado. La respiración es fundamental. Hay que dar más espacio a las palabras y entre palabras. Por el contrario, si quieres lucir más eufórico, se habla más rápido. Ojo con la dicción aquí.
Por lo general dar noticias profundas, hay que hablar lento, si quieres hablar superficialmente, puedes hablar más rápido.

Leamos esto:

- *Hola hijo... ¿Puedes...sentarte un momento? Pues... te comento que nos llegó una noticia. Efectivamente, se trata de una enfermedad terminal.*
- *El secreto, amigos. El secreto para ganar dinero desde tu casa... El mejor secreto... (se genera dramatismo, expectativa)*
- *Te quiero contar algo buenísimo. Pero ven, ven. Te lo comento rápido. (el ritmo rápido está asociado a ideas superficiales)*

● **Dicción:**

- Esto significa que cada una de las palabras se escuche bien, de forma completa (los participantes no pueden adivinar lo que estás diciendo). Aquí deberás vocalizar. Abrir bien la boca.

Para esto hay ejercicios que ayudan (los veremos más adelante).

● Pausas:

El uso estratégico de las pausas es de suma importancia. No debe darte miedo hacerlas. Le da sentido y matiz a lo que se está diciendo.

La respiración es importante y va en combinación con las pausas.

Entonces:

Para que un discurso no sea monótono, que el público no se duerma, se debe utilizar a favor toda la paralingüística.



Estás muerto, aburre. Los asistentes se van. No es que se van de la sala, se desconectan de la disertación, comienzan a pensar en otra cosa.



Estás vivo. Para que este último gráfico termine de ser completo, hay que darle una intención.

- *“A mi, el futbol me encanta. Bueno, que te puedo decir, a mi me apasiona jugar al futbol.*

Me apasiona jugar tango, que, cada vez que tengo la oportunidad de hacerlo -y se que juego a las cinco de la tarde, por ejemplo-, desde las tres, tres y media....yo ya estoy acelerado...

Ya quiero entrar a la cancha, ponerme los zapatos y entrarle.

El futbol, si bien te ayuda a hacer ejercicio y te ayuda a estar bien anímicamente, lo que más me gusta es la enseñanza que te da la vida...

En el futbol aprendí que si quieres alcanzar un objetivo requieres de personas que te ayuden a lograrlo y que lo que más importa no eres tú, sino que es el equipo”.

SECRETOS PARA HABLAR EN PÚBLICO

- Los nervios no desaparecen. Hay que dejar de pensar que los nervios van a desaparecer. ¡No te evidencies! Ni con el cuerpo, ni con frases como: *“Perdón, estoy muy nerviosa”*. Si te preguntan si lo estás, puedes que decir, *“estoy muy emocionado por pasar/vivir esta experiencia”*.

No estés pensando en la disertación si los nervios se te fueron o no, ya que le estás enviando a tu cerebro señales de que sigues nervioso y esto produce un círculo vicioso. Debes enfocarte en el tema que estás hablando y en el público, de esta forma la disertación va a fluir. Hay que ser natural.

- No se puede copiar el estilo de otra persona, ya que sino el discurso se va a ver falso. Tienes que buscar tu impronta personal. Si eres una persona seria, el discurso será serio, si eres una persona simpática, entonces sé simpático.
- Busca caras amables en tu público. Personas que tengan posturas abiertas, y no cerradas. Personas que estén disfrutando tu presentación. Que te miran con empatía. No fijas la vista en personas que te estén retando con la mirada. Nada mejor que ver a alguien amable en momentos complicados.
- Si cometes un error (te tropiezas, sale volando una lapicera, alguien estornuda) no hagas como que nada pasó. Al contrario, úsalo a tu favor. Tómallo con naturalidad y haz un comentario como, por ejemplo: “Es que luego de la pandemia todos quedamos duros.” “Di salud”. Siempre con una sonrisa y en forma natural.

- Respira. Eso quita los nervios. Esto hace que baje el cortisol, que es la hormona que segregamos los seres humanos cuando estamos estresados. Una buena respiración baja el cortisol.

Además, sirve para: la entonación, cambiar el volumen, el tono, el ritmo y la dicción. Te sirve para pensar cual es la siguiente frase, para no tener tantas muletillas. Para estar controlado. Te permite recordar lo que debes hablar.

Tómate un tiempo para respirar mientras estés hablando. Llena tu capacidad pulmonar. Respira sacando la panza y no levantando los hombros porque esto obstruye la entrada de aire. La postura colabora con esto.

COMO COMUNICAR CON IMPACTO Y LLAMAR LA ATENCIÓN FRENTE A LA AUDIENCIA.

No importa cuantas personas tengas enfrente. Pueden ser una, dos, tres, veinte, cien...hay que generar impresiones y cautivarlos.

Como primera medida, debes dominar el tema, si sabes de lo que estás hablando es muy probable que tengas impacto. Si no sabes, el otro va a percibir que te falta autoridad y va a dejar de prestar atención al contenido del mensaje y se centrará en tus errores.

La energía escénica, la actitud que pongas en como encaras al público es importantísima.

Utiliza el storytelling. Cuenta anécdotas, historias, haz práctico el discurso. Puedes interactuar con la gente. Que los asistentes se involucren, que participen, que el tiempo se les pase volando, sino se aburren.

Ensayar es bueno. NO SE DEBE MEMORIZAR.

Es importante dar un pequeño problema, para luego dar tres, o cinco soluciones o recomendaciones a esa problemática. Si no das una solución. El discurso será negativo. Siempre hay que dar tips, soluciones, recomendaciones.

MULETILLAS. ¿CÓMO EVITARLAS?

- Dominar el tema.
- Detectar el tipo de muletilla (a través de grabaciones o de algún amigo o familiar que te escuche y te diga cuál tienes)

Los tipos son:

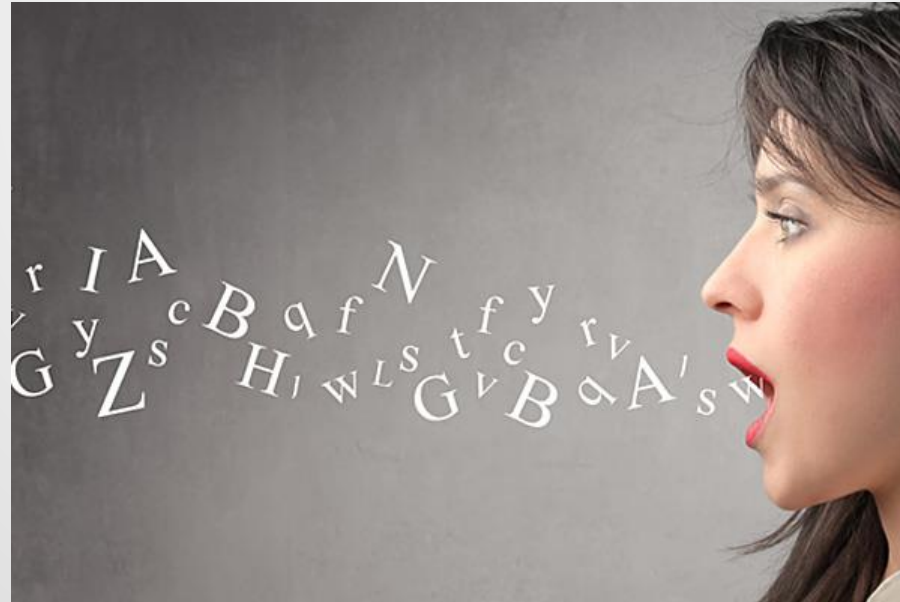
- Conjunción: Son las que te ayudan a llegar a la siguiente palabra. Ej.: “Esteeee....”, “Perooo....”, “Ehhh....”, “Mmmmm....”, “Yyyyy....”
- Dramáticas o de exageración: Son las que exageran la frase.
Ej.: “*Literal me moría por verlo*”, “*Le marque una y mil veces*”
- De aprobación.
Ej.: “*Sabemos, ¿no?*”, “*lo valoramos ¿verdad?*”, “*hice esto ¿ya sabes?*”, “*¿Si?*”

Hay que lograr eliminarlas (aunque no por completo porque somos humanos y debemos humanizar el discurso) ya que podemos caer en algunas situaciones impensadas. Por ejemplo: “Esto es un termo. ¿Se entiende?” ¡Obvio que se entiende! Estas subestimando al público.

- Debes lograr hacer pausas. Mostrarle al orador que estás controlado. Dale tiempo a tu cerebro a que se ordene. Cuando te das cuenta que estás teniendo muletillas...baja la velocidad.

EJERCICIO DE VOCALIZACIÓN.

La voz se entrena, para ello hay distintos ejercicios:



-De respiración: Aquí recuerda utilizar el diafragma y no los hombros.

Di la letra “S” hacia fuera lo que te dure el aire en el diafragma. Con el tiempo verás que cada vez lograrás mantenerlo cada vez más.

Di la letra “F” con los labios entrecerrados. Esto reforzará los labios.

Si estás en público, las gotículas de saliva son normales. No te disculpes, mantén la distancia.

-De Dicción: Con una lapicera (si puedes grabarte verás los avances)

1- Toma un texto y colócate la lapicera en la boca en los dientes frontales y lee el texto. Se debe entender lo que dices.



2- Ahora lee el siguiente trabalenguas 3 veces por semana:

*“Cansada, cargadas, rapadas,
marchaban las charras.
Calladas, calmadas, bandadas de patas
las ratas cazaban;
Las ranas cantaban, llamaban, saltaban y
al saltar sanaban de su mal astral”.*

- De Modulaci3n: Hay que conocer tu propia voz. Grábate y escúchate. Si no la quieres escuchar es un error, ya que no sabrás si tienes que hablar mas fuerte o mas bajito. Si tienes que modular hacia los mas graves o a los más agudos. Tienes que ser consciente para ver que estrategia te sirve a la hora de hablar en público. Te dará un pantallazo de tus virtudes y tus debilidades.

Tócate tus cuerdas vocales y haz sonidos agudos y graves para ser consciente del movimiento de la garganta. Veraz que hacia arriba son los sonidos agudos y los graves la posición es hacia abajo.

- Calentamiento vocal:

1. Subes a una moto (vibración de paladar y garganta)
2. Subes a un caballo (gestión del aire)
3. Hay una sirena de un barco que se escucha a lo lejos (cuerdas vocales)
4. Tarareas tu cumpleaños con la boca cerrada (vibran tu labios y nariz-que son las resonadoras)
5. Para que los músculos del cuello dejen de apretar haz el ademán de sorpresa. Aparte de relajarlos, el esternón se abre, se estiran los músculos faciales y la espalda se rectifica.
6. Te cae un cubo de hielo en la cabeza.
7. Limpia los dientes con la lengua pero con la boca cerrada.

**“INICIA TU DISCURSO
CON UNA CITA.
ASÍ
EL AUTOR
SE PARA A TU LADO
Y TE DEFIENDE”**

Jose Maria Rodriguez Sarachaga



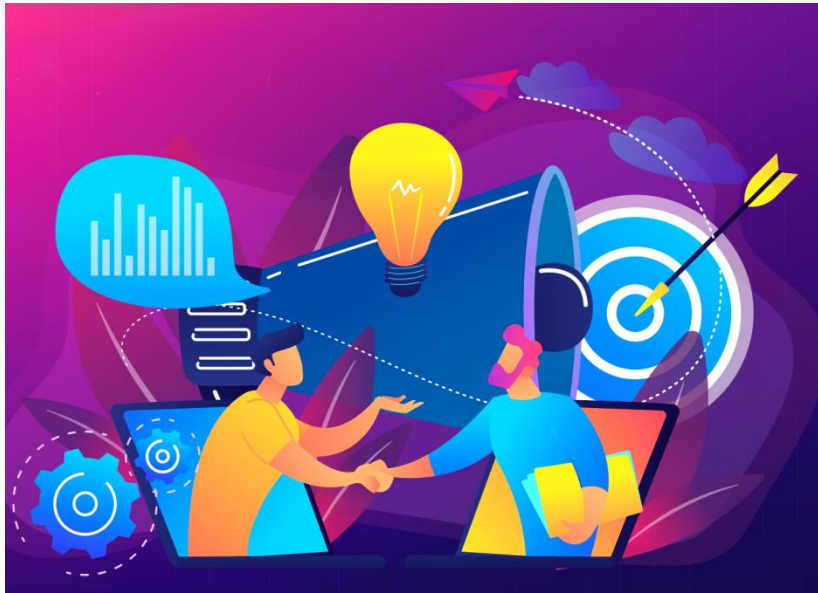
oratoriaconsulting A uno lo corrige cualquiera, a Borges o Aristóteles No! Siempre citen personas irreprochables y conocidas por tu público. Ante la menor duda aclaren la relevancia del citado.

Pagina para seguir en las redes

Entonces...como nos comunicamos verbalmente?



Comunicación



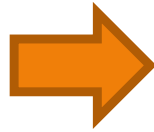
Es el proceso de intercambio de ideas, hechos, opiniones o emociones por parte de dos o más personas.
(esta definición es cuando se trata de comunicación entre individuos)

Cuando se refiere a sistemas sociales se plantea como definición “*intercambio de información efectiva* entre dos o más unidades organizativas o sus representantes”



Empresa “A” ← → Empresa “B”

Las habilidades comunicativas están relacionadas con los códigos a implementar, un código oral o escrito, un código gestual corporal, un código visual o de imágenes.



El uso adecuado del código garantizará la efectividad del lenguaje.

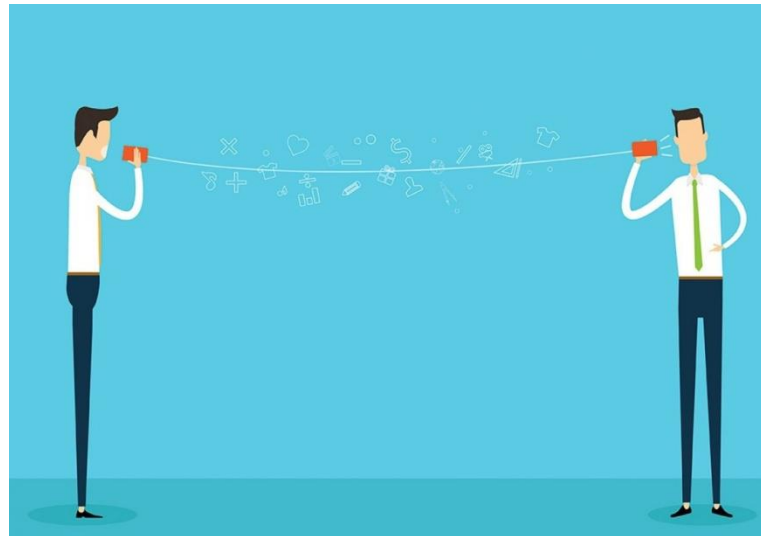


Se precisa que tengan claridad y precisión por ello los mensajes deben ser concretos, expresados con claridad y precisión.



¿Qué afecta a la comunicación?

Dar o poseer poca información, no estar claro el mensaje, no explicación en detalle de lo que se desea transmitir, discrepancia al tomar la idea y cuando no hay información visual



La comunicación verbal puede ser:

telefónica,
por intercomunicador o
cara a cara
o escrita

Importancia de la comunicación oral:
La rapidez, intercambio completo, y claro.

Utilizar preguntas y respuestas lo más
concretas posibles y claras.

LA COMUNICACIÓN ORAL

Elementos

Funciones

- Representativa
- Expresiva / emotiva
- Apelativa

¿Cómo influye en nuestra vida?

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

- La voz es su modo de transmisión
- Los mensajes se agotan, caducan
- No queda constancia de lo dicho
- En el sentido del mensaje influye lo que se dice y cómo se dice
- Estamos condicionados por la percepción selectiva
- Es posible el *feedback*

PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA COMUNICACIÓN ORAL

- Brevedad, concisión
- Veracidad, precisión
- Claridad
- Sencillez
- Corrección
- Evitar reacciones emotivas
- Hablar a la velocidad y tono adecuados
- Conservar el sentido común
- Utilizar la fuerza del nombre

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DEL HABLA

- Técnicas
- Adecuación del mensaje

HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Escuchar es algo más que oír

Factores que influyen para que escuchemos bien

- Conocimientos previos
- Expectativas
- Estereotipos y prejuicios
- Motivación
- El entorno

El arte de saber escuchar

- Escuchar ideas, no datos
- Tomar notas
- No interrumpir
- No adelantar conclusiones
- Concentración
- Escucha activa
- Mantenerse receptivo
- Emplear respuestas que favorezcan la comunicación
- Evitar respuestas que bloqueen la comunicación



Reglas de oro del buen conversador...

Evitar temas Tabú
(sexo, política,
religión y football)

Evitar
murmurar,
gritar o
repetir

Que tenga
principio-
nudo-
desenlace

No ponerse
hablar con
el mozos
(en el caso
de una
cena)

No armar
grupos de
conversación

Si hay una
persona
hablando,
los demás
escuchan

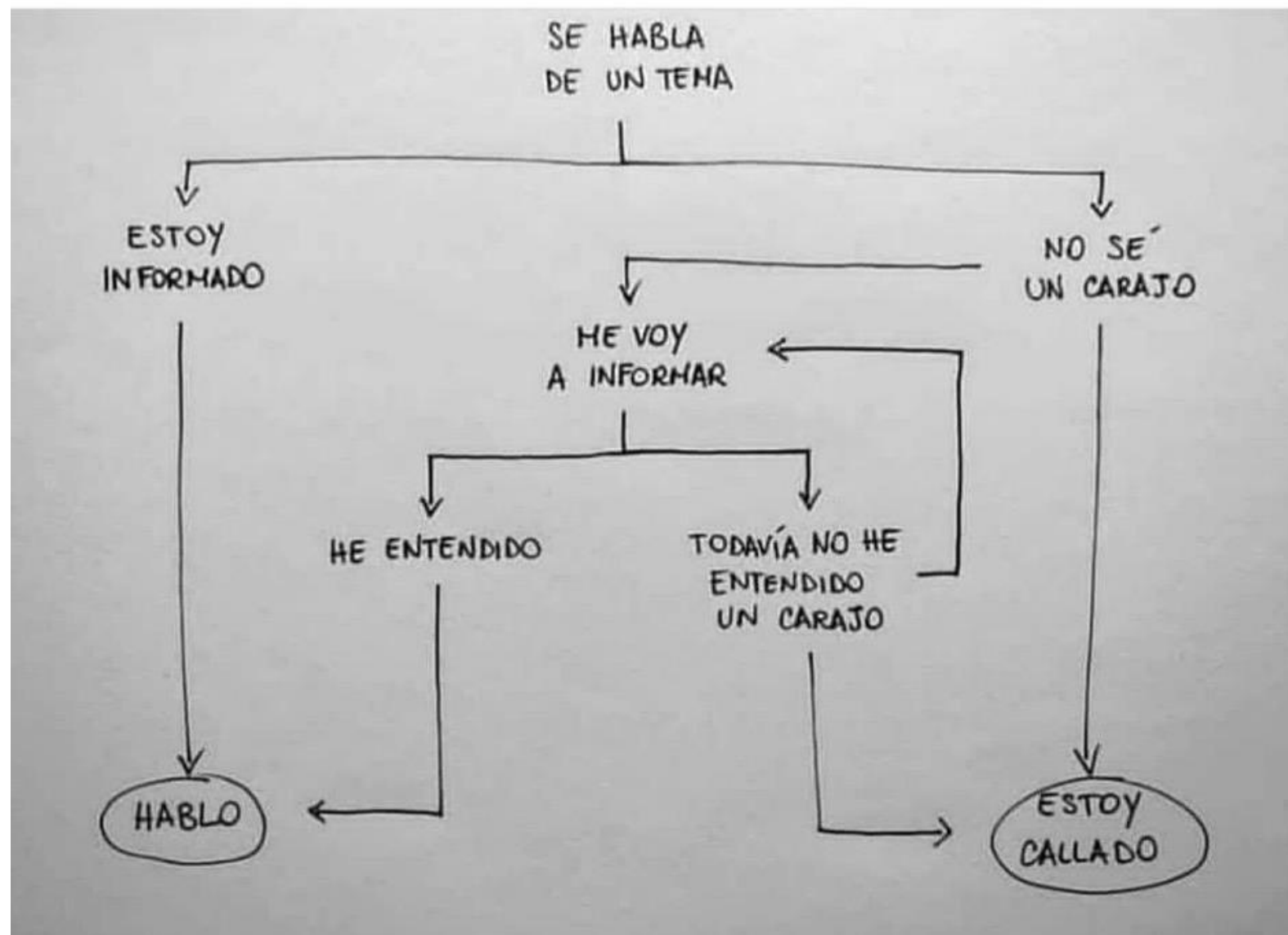
Es preferible callarse a
tiempo y lograr hablar
fluidamente, sin opacar a
nadie.

Mantener la
misma postura del
tema que se habla
ojo pero si no se
conoce el tema, no
se habla. No se
puede hablar sin
saber

Elegir 3 temas que son
caballito de batalla que sea
sólido. Ej: Historia o
Geografía mundial, Arte o
deportes en general,
Actualidad

Conversador vs
oyente (no
parar ni cortar
la
conversación)

Hablamos de temas que
conocemos.





LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA QUE DEBE APLICAR UN SECRETARIO/A:



Hay personas que consideran una llamada telefónica como una molestia, porque los interrumpe de una actividad que están realizando y a menudo no se dan cuenta de la importancia del teléfono y del beneficio o daños que pueden causar si ignoran la manera adecuada de atender una llamada.

Tipos de Comunicación Interna



Ascendente



Reportar
Informar
Comunicar
Solicitar
Opinar
Sugerir
Proponer
Participar

OBJETIVOS



Descendente



Dirigir
Informar
Orientar
Instruir
Controlar
Evaluar
Motivar
Transmitir

OBSERVEMOS...





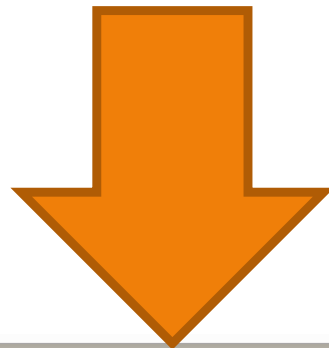
A través del teléfono se percibe:

- ✓ **Si usted esta comiendo**
- ✓ **Esta fumando**
- ✓ **Esta dispuesto**
- ✓ **Esta comprometido**

Razón por la cual:

- ❖ **No coma**
- ❖ **No fume**
- ❖ **Demuestre actitud de servicio**
- ❖ **Involúcrese con la necesidad de su**
- ❖ **interlocutor**

**VEAMOS UNA
SIMULACIÓN DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA
QUE ENSEÑAN EN LA
MUNICIPALIDAD DE
PILAR**



1.1 Al recibir una llamada

"Línea de Salud de la Municipalidad del Pilar" o empresa a la cual usted pertenece buenos días/tarde/noches.

Mi nombre es (....) ¿en que lo puedo ayudar?"

- Atienda el teléfono antes de que suene por 3ra vez.
- Recuerde utilizar el saludo apropiado al horario del llamado (hasta las 13:00hs "Buenos días"; de 13:00hs a 19:00hs "Buenas tardes", y de las 20:00hs en adelante "Buenas noches")
- Cuando conteste una llamada transferida: en primera instancia preséntese, llame a la persona por su nombre y coménteles con una breve reseña la información que ha recibido para verificar que comprendió la situación.

1.2 Al dejar a una persona en espera

"Le pido por favor que aguarde en línea xx segundos. Voy a... (explique el motivo)"

- Informe a la persona el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- No deje en espera a un vecino por más de 30 segundos. De ser necesario, retome la llamada consultándole al vecino si puede seguir aguardando en línea.
- Cuando retome la llamada, comience con el nombre de la misma.
- Si la persona solicita un dato, antes de brindarle la información, consulte y dígame: "Un momento por favor".

1.3 Al transferir una llamada

“Aguarde un instante, ya lo comunico”

- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender. Si una persona le pide hablar con su jefe, indague el motivo para intentar solucionar usted mismo su pedido, evitando en lo posible tomar mensajes.
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir la llamada, informe a la persona que acción va a efectuar
- Cuando transfiera al otro sector, espere a que su compañero lo atienda. Facilítele el nombre de la persona que está en la línea y el motivo de la llamada, evitando así que él le tenga que repetir cualquier dato.

1.4 Al finalizar una llamada

¿Lo puedo ayudar en algo más?

“Muchas gracias por su tiempo y por comunicarse con
.....” (nombre de la empresa)

- Agradezca a la persona su llamada y espere que corte la comunicación.

Los
NO

¿Hola?	<i>Buenos días/tarde/noche Mi nombre es (....) ¿en que lo puedo ayudar?</i>
¿De parte de quién?	¿Quién le va a hablar?
¿Por qué?	¿Me podría comentar el motivo de su llamada?
Un minuto le averiguo	<i>"Le pido por favor que aguarde en línea xx segundos. Voy a (...)"</i>
Chau, hasta luego	<i>"Muchas gracias por su tiempo y por comunicarse con la Línea de Salud de la Municipalidad del Pilar"</i>
Espéreme	<i>Aguárdeme por favor</i>
¿Me entiende?	¿Me explico claramente?
Usted no entiende	Tal vez no me supe explicar
Estoy averiguando	Estoy consultando para confirmar
No me corte	No corte por favor
¿Espera o vuelve a llamar?	¿Prefiere esperar en línea o llamar en unos minutos?
Usted entendió mal	Me exprese mal
Trate de llamar nuevamente	Le sugiero que llame nuevamente
¿Usted es el que llamo ya tres veces?	Creo que usted llamo antes, ¿no?
Explíqueme de que se trata	Dígame en que puedo ayudarle
Se lo diré cuando lo vea	Apenas regrese le pasare el mensaje
No puede atenderlo ahora	Lo siento en este momento no es posible pasarle la comunicación
A ver si le entendí	Si no le he entendido mal su preocupación es... Permítame por favor chequear si comprendí la situación
Ud. no tiene razón / Ud. está equivocado	Entiendo su punto de vista, permítame que se lo explique desde otro ángulo.

Los
SI

Evite:

- Palabras técnicas o de uso interno (ej.: siglas, códigos): si utiliza palabras que la persona no comprende, lo pondrá en una situación incómoda.
- Frases que pueden percibirse como una subestimación de la persona y atentan contra una atención cordial. Ej.: "ya se lo dije", "es obvio".
- Opiniones sobre una situación que se le está relatando. Ej.: ¡Qué terrible lo que me cuenta! ¡Qué desastre!
- Palabras utilizadas en forma reiterada (muletillas). Ej.: "correcto", "digamos", "le comento", etc.
- Respuestas en las que no se le brinda una explicación fundamentada a la persona, o se evita involucrarse y darle una respuesta que colabore a solucionar el problema. Ej: "porque no", "nadie me lo dijo", "no tengo ni idea", "esto pasó cuando yo no estaba", "no es nuestro trabajo".

Recomendaciones respecto de la forma de atención

- Personalice la conversación: utilice siempre el nombre que el interlocutor le brindó.
- En cada saludo use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada.
- ¡Sonría al hablar! El tono de voz se percibe diferente, la sonrisa se contagia, y fundamentalmente hace bien a la salud.
- Lidere la conversación: tome la iniciativa y la responsabilidad por lo que sucede en ella.
- Sea cortés aun cuando existan diferencias de opinión: Valore el punto de vista de la otra persona y expréselo antes de exponer el suyo: "comprendo su punto de vista, aunque...", "le entiendo muy bien, aun así permítame que le explique...", "su indicación es interesante, no obstante entienda que...".

- No discuta: Una cosa es no dar la razón a la persona y otra muy distinta discutir, lo cual puede llevar la conversación a un punto no deseado. Cuando la persona se muestre enojado, tómese el tiempo para escucharlo. Cuando termine de hablar, extienda el silencio para verificar que la persona haya concluido, técnica que contribuye a descomprimir la presión. Si no hay nadie con quien pelearse, es altamente probable que él se calme.
- Sea amable en todo momento: Sin importar los modales del otro, muéstrese amable. Si recibe exabruptos, siempre puede expresarle: "le pido por favor me trate con respeto como yo lo estoy haciendo con Ud."
- Haga de cada contacto una experiencia positiva. Recuerde que usted representa a una empresa.

Saber escuchar....es la clave.

- Permítase permanecer en silencio: Estar presente en la conversación con la persona, y disminuir el ruido que genera nuestra conversación interior es lo que permite escuchar para comprender.
- Elimine posibles distracciones (chatear, estar mirando el celular, conversar con un compañero, etc.).
- Pregunte para comprender: Realice las preguntas necesarias para obtener un detalle de los hechos. Obtenga datos concretos intentando separarlos de las opiniones y apreciaciones personales: ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Cómo?. Además de demostrar que lo estamos escuchando, le ayudaremos a la persona a desarrollar sus puntos de vista y clarificar la situación.

- Sea paciente: No interrumpa a excepto cuando detecte que la conversación se desvía del foco, o bien para repreguntar, parafrasear y resumir para asegurarse que está comprendiendo lo que la otra persona dice.

- Chequee la escucha: Parafrasee y resuma. Recoja frases clave que dijo la persona y repítalas, estableciendo a continuación un silencio para permitir que el interlocutor continúe el hilo de la conversación, o bien le corrija lo comprendido. "Permítame chequear si comprendí lo que Ud. me ha comentado" "Si he entendido bien, el problema que ha surgido es..."

- Gestione sus emociones: Las emociones afectan la percepción de lo que está escuchando.



COMUNICACIONES ORALES EN LA EMPRESA

EL TELÉFONO EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- La centralita

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS

«SONRÍA, POR FAVOR». TAMBIÉN POR EL TELÉFONO

**SITUACIONES DELICADAS: OBJECIONES, QUEJAS
Y RECLAMACIONES**

LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES VERBALES

- Internet
- La videoconferencia