

Edición **Nº25**

# El éxito de una buena comunicación



# INDICE

---

Presentación .....	.2
Habilidades del comportamiento .....	.3
1. Comunicación visual .....	.3
2. Postura y movimiento .....	.7
3. Gestión y expresión de la cara .....	.10
4. El vestir y el aspecto .....	.12
5. Voz y variedad vocal .....	.14
6. Lenguaje, pausas y muletillas .....	.17
7. Atraer la atención del que escucha .....	.19
8. Uso del humor .....	.22
9. Ser uno mismo .....	.24
Repaso de lo aprendido .....	.25
Bibliografía .....	.28

## PRESENTACIÓN

---

En la edición anterior se expuso acerca de la comunicación y algunas de sus aplicaciones, hoy trataremos de conocer algunas técnicas o habilidades que nos permitirán pulir nuestros errores más comunes en la comunicación.

Aunque para muchos de nosotros la comunicación interpersonal nos parece una actividad común y sencilla por la que no deberíamos preocuparnos, lo cierto es que para sacar partido de este arte y obtener grandes beneficios, necesitamos ser más cuidadosos en lo que comunicamos y la forma de hacerlo.

Esperamos que el complemento de la pasada y la presente publicación logren convertirse en un manual de ayuda para las comunicaciones en su vida diaria.

*Dirección de Mercadeo Corporativo y Relaciones Públicas.*

# HABILIDADES DEL COMPORTAMIENTO

Según Bert Decker autor del libro "El arte de la Comunicación" existen nueve habilidades del comportamiento que son la clave fundamental de la comunicación interpersonal.

A continuación exponemos en detalle cada una de estas habilidades, procurando rescatar las características más relevantes de cada una de ellas con el objetivo de convertir este documento en un manual de consulta diaria para el apoyo de sus comunicaciones.

## 1. Comunicación visual

*...mirar a otra persona con sinceridad y sin titubear.*

### Mejoremos la comunicación visual

Una buena comunicación visual significa más que una mirada casual, se considera la habilidad más importante en las herramientas de impacto personal.

- **Intimida, intimidación e implicación**

La intimidad y la intimidación significan mirar una persona por un largo período (10 segundos a un minuto o más). Pero más del 90% de nuestras comunicaciones personales requieren de implicación, o sea involucramiento de las partes.



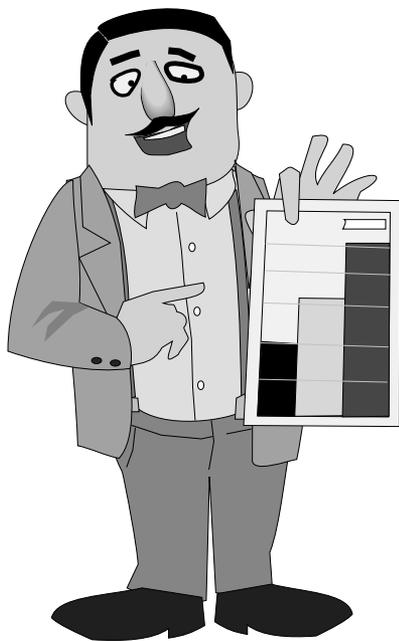
- **Cinco segundos para mayor efectividad**

Cuando hablamos con otra persona estando emocionados, entusiasmados y confiados por lo general la miramos durante cinco o diez segundos antes de voltear la vista. Esto es lo natural de la comunicación entre dos personas, también se recomienda en cualquier situación, ya sea hablando con una persona o con mil.

Las personas que escuchan se sienten cómodas con el hábito de los cinco segundos, así que es lógico que usted cumpla esas expectativas.

- **Cuídese de disparar la vista**

Muchas veces cuando nos sentimos presionados miramos hacia cualquier lugar menos a la persona que nos escucha. Nuestra mirada tiende a dispararse hacia todos lados como conejos asustados lo cual demuestra un nerviosismo que afecta nuestra credibilidad, también hace que el que escucha se sienta incómodo.



- **Cuídese del parpadeo lento**

También es igual de caótico desarrollar el hábito del “parpadeo lento”. Cuando se mantienen los párpados cerrados por 2 ó 3 segundos, transmite el mensaje “en realidad no quiero estar aquí”. Se puede asegurar que el que escucha tampoco querrá.

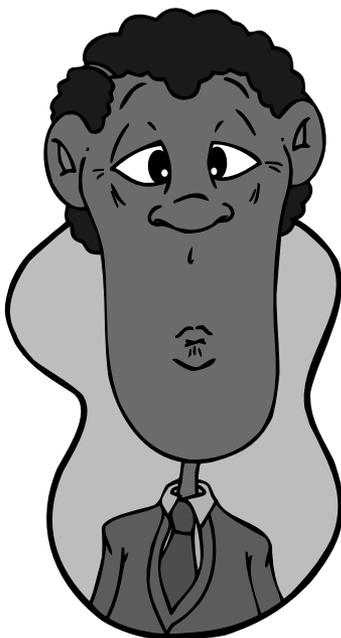
- **La comunicación visual y la televisión**

Por nuestras obligaciones de trabajo o estudio es impredecible saber en qué momento estaremos en televisión, por lo que es importante tener una comunicación visual estable con el entrevistador y con cualquier otro que aparezca frente a las cámaras. Se aconseja nunca ver directamente a la cámara. El teleauditorio lo está observando a usted por medio de la cámara, así que trate a la cámara como el observador que realmente es.



## Recomendaciones

- Si se está dirigiendo a un grupo numeroso recuerde el hábito de los cinco segundos.
- Cuando se comunique con personas con las que se encuentre en sus negocios, lugar de trabajo o familia (colegas, clientes, jefes, entre otros), concéntrase en la manera en que los está mirando. Imagínese cómo se ve cuando está molesto o contento.
- Resuelva cómo mirar a un cliente o compañero difícil antes de una venta o una reunión de trabajo.
- Compare eso a como usted se ve después de cerrar el trato o los acuerdos pactados.
- Fijese en el patrón de los ojos durante la entrevista de empleo o una revisión de trabajo. Los conocimientos adquiridos aplíquelos a sus propios patrones de vista de forma más efectiva y confiada.



## 2. Postura y movimiento

*...Para lograr una postura erguida, moverse suavemente y con naturalidad.*

Es importante corregir la tendencia generalizada de “aflojar” la postura tanto superior como inferior de su cuerpo. Se debe ser fluido, no adoptar una posición rígida, esto se aplica a los gestos pero en especial al movimiento de los pies y las piernas.

### Mejore su postura y el movimiento de su cuerpo

La posición física puede ser un reflejo de la posición mental. Y la posición del cuerpo muchas veces influye en la opinión que los otros tengan de usted. Recuerde: la gente lo tratará como pida que lo traten.

### **Manténgase erguido**

Una mala postura en la parte superior del cuerpo refleja poca confianza en uno mismo. Muchas veces esta postura se debe a un patrón de hábitos del pasado.



- **Observe la parte inferior de su cuerpo**

Uno de los patrones de mala postura más común es el de “apoyarse sobre la cadera”. Si usted tiende a apoyarse sobre la cadera es como si estuviera diciendo “no quiero estar aquí”. Esto ocasiona un distanciamiento entre usted y los otros. Otras variaciones son balancearse de un lado a otro.

- **Utilice la “posición preparada”**

Esta se utiliza para combatir esos hábitos negativos, significa básicamente lanzar su peso hacia delante como para levantar los talones ligeramente del piso con las rodillas ligeramente flexionadas.

Cuando su peso está hacia delante, es imposible apoyarse sobre la cadera o mecerse sobre los talones.



## Recomendaciones

- La comunicación está ligada a la energía, use toda la energía natural de una manera positiva.
- Cuando esté hablando con otras personas, manténgase en movimiento.
- Retírese del atril si está en situaciones formales, con el objetivo de eliminar la barrera física entre usted y los demás.
- En situaciones en que deba estar sentado, considere pararse cuando le toca hablar o inclinarse hacia adelante para causar más impacto.
- Al final lo más importante es adaptar estos conceptos de postura y movimiento a nuestro propio estilo, inténtelo, esto mejorará su impacto personal.



### 3. Gestión y expresión de la cara

*...para aprender a estar relajado y actuar con naturalidad cuando se habla.*

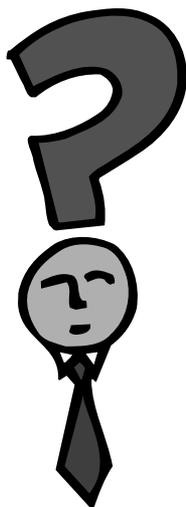
La postura de las manos y los brazos a sus costados y una manera natural y relajada son elementos fundamentales en el éxito de la comunicación interpersonal.

Sus gestos deben ser naturales cuando está animado y entusiasmado. Debemos aprender a sonreír bajo presión, ser naturales como cuando estamos contentos.

Para conseguir una mejor expresión de la cara y gestos tome en cuenta los siguientes puntos:

- **Conozca sus hábitos**

Averigüe cómo lo ven los demás cuando está bajo presión. Descúbralo con la ayuda de otras personas, la mejor opción es utilizar una grabación de video. Primero es importante saber lo que no es natural antes de poder ser natural.



- **Conozca sus ademanes nerviosos**

Todos tenemos “ademanes nerviosos”, lo importante está en aprender a reconocerlo para poder controlarlo. Averigüe cuál es su principal ademán y después haga cualquier cosa que no sea ese ademán.

No trate de usar ademanes, frases o ciertas palabras, no funciona, solo concéntrese en no usar ademanes nerviosos.

Las manos deben estar sueltas a los costados cuando no está haciendo énfasis en alguna idea o punto, nunca se deben entrelazar o cruzar los brazos, esto demuestra un ademán nervioso.

- **No puede exagerar demasiado**

Muy pocas veces exageramos los ademanes o las expresiones de la cara, aunque resulte difícil, haga un esfuerzo. Trate de exagerar sus ademanes positivos, se sorprenderá de lo normales que parecerán.

- **Sonría**

No existe nada misterioso en una sonrisa excepto el efecto que produce.

- **Cuidado:  
las sonrisas falsas no funcionan**

La sonrisa comunica inmediatamente el estado de ánimo de la persona así que es importante estar consciente de cómo sonreír. Pero recuerde que la falsa sonrisa no funciona, no dura mucho tiempo, se nota que es falsa; recuerde que la verdadera sonrisa viene de adentro.



## 4. El vestir y el aspecto

*... vestir, asearse y tener un aspecto apropiado para el medio al que pertenece y para usted mismo.*

Según expertos, las personas no causan una impresión inmediata y fuerte con solo verlas cinco segundos. Se estima que durante otros cinco minutos se causa un cincuenta por ciento más de impresión (negativa o positiva). Esta impresión es más emocional que intelectual.

Dado que el noventa por ciento de nuestro cuerpo se cubre por la ropa, debemos estar conscientes de lo que ésta comunica. El diez por ciento restante de nuestro cuerpo no se cubre por ropa, es nuestra cara y nuestro cabello, este es el porcentaje más importante de todos porque es hacia donde las personas miran. Así que a cuidar su rostro y cabello.

Algunos consejos a tomar en cuenta:

- **Sea propio**

No existe una forma correcta o incorrecta para vestirse y asearse, tanto como una forma apropiada.

Lo apropiado tiene que ir de acuerdo con su comodidad, eso es más importante que lo que piensan los demás. Si está incómodo su comunicación no será muy efectiva.

Nuestra apariencia debe ser apropiada a la compañía o institución donde trabajamos, a lo que los demás esperan, situación geográfica, entre otros.



- **Esté consciente de su forma de vestir**

Considere su forma de vestir de manera consciente y cuidadosa. Es importante que a la hora de escoger las prendas de vestir se pregunte ¿Uso los colores que mejor me sientan o porque siempre lo he hecho así?, ¿Me combina bien ese color con el tono de mi piel? ¿La ropa que uso va de acuerdo con la época?

### **El impacto inicial**

¿Cómo es el impacto de su apariencia en los demás, es mayor de lo que usted piensa?. No es superficial, sino que comunica en gran medida a los demás lo que usted siente de sí mismo. También demuestra lo que usted a veces hace para atraer la atención.

### **Acuda a un consejero**

Según hemos podido darnos cuenta el vestido y la apariencia tienen un gran impacto en la forma en que los demás nos perciben, vale la pena gastar tiempo y dinero para consultar a un especialista. Asegúrese de que las referencias sean buenas ya que es un área de “imágenes intangibles” y tenemos que estar seguros de recibir buenos consejos.

Recuerde:

**“Usted nunca tiene una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión”.**

John Mohillo

## 5. Voz y variedad vocal

*... para aprender a usar su voz como un instrumento sonoro y resonante, especialmente cuando está comunicándose con otros en persona, por teléfono o en el marco de una reunión.*

### Mejorando la voz y variedad vocal

- **Su voz transmite energía**

Su emoción y entusiasmo se deben notar directamente en el sonido de su voz. El ser humano adopta rápidamente hábitos vocales que son difíciles de cambiar. Sin embargo, sí se pueden cambiar o volverse a aprender. Grabe su voz para saber qué tanta o que tan poca energía le transmite a los demás.

- **El tono y la calidad de su voz puede determinar la efectividad del 80% de su mensaje**

Según expertos, el tono de voz, entonación, resonancia y estilo, determinan el 80% de su credibilidad cuando las personas no lo pueden ver. Ejemplo: cuando hablamos por teléfono.



- **El sonido de una palabra**

Las sutilezas de la voz pueden ser mucho mayores de lo que imagina. Podemos saber mucho de las personas con las que hablamos por teléfono en unos cuantos segundos solo por el tono de su voz.

Haga el ejercicio con una persona conocida e identifique el tono de voz, adivine su estado de ánimo.

- **Los cuatro aspectos de su voz**

Las expresiones vocales se componen de: relajamiento, respiración, proyección y resonancia. Cada una se puede mejorar con ejercicios para ampliar su efectividad vocal.



- **Use variedad vocal**

Esta es la mejor manera para lograr que las personas se interesen e involucren. Use la "montaña rusa" esto significa, conscientemente alzar la voz y luego dejarla caer con el objetivo de darle énfasis a ciertas frases o ideas y a la vez variar la voz.

- **No lea los discursos**

Una de las principales culpables de las comunicaciones monótonas es la lectura en voz alta.

Utilice notas y guías de las ideas principales cuando hable. Esto le permitirá a la mente seleccionar palabras espontáneamente. También lo obligará a que su voz sea activa, animada y natural. Esto porque constantemente tiene que pensar, adaptar y alterar el contenido de su discurso.



## 6. Lenguaje, pausas y muletillas

...para usar un lenguaje apropiado y claro para el que escucha, planeando las pausas y sin usar "muletillas".

La comunicación es mejor cuando se seleccionan las palabras correctas. Esto requiere de un amplio vocabulario que se pueda usar responsiva y apropiadamente de acuerdo con cada situación.

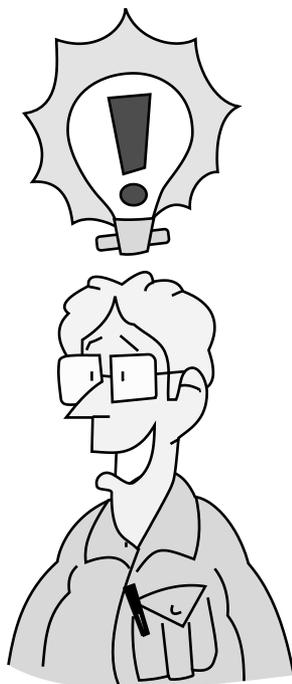
No le hablamos a un niño de la misma forma que a un grupo de físicos. Las muletillas son barreras para una comunicación clara. Los "ah", "eh", "este", "humm" entre otros. No solo suenan mal sino que causan distracción cuando se repiten en forma de hábito. Las pausas son una parte integral del lenguaje.

Un buen comunicador usa pausas naturales entre frases. El excelente comunicador usa las pausas para causar efectos dramáticos.

Algunos aspectos a tomar en cuenta:

- **Use el lenguaje directo**

Expresa y pregunte lo que quiere afirmar. Note la diferencia cambiando las siguientes frases: "lo intentaré" por "lo haré", o bien "no podemos" por "usted puede". "yo lo llamo" por "antes de las 2 p.m. le devuelvo la llamada".



- **El vocabulario se aumenta con la práctica**

Nuestro nivel de educación, claridad y efectividad en las comunicaciones a diario se pone a prueba por las palabras que elegimos.

Debemos hacer un esfuerzo diario para incorporar nuevas palabras a nuestro vocabulario.

- **Cuidado con el lenguaje de jerga**

Este lenguaje es una excelente herramienta al hablar con personas que comparten el mismo idioma. Pero no así para personas que lo escuchan y que no entienden su jerga.

- **La pausa: una herramienta de lo más importante**

Es recomendable que las pausas duren entre tres y cuatro segundos aun en medio de una frase. El problema sería no hacerlas, practique y se dará cuenta de lo natural que se escucha.

Exagere las pausas cuando esté practicando para que en las conversaciones reales lo haga de manera más natural.

### **Cambiar muletillas por pausas**

- Las muletillas son aquellas barreras innecesarias, indeseables y superfluas, de la comunicación.
- Grabe su voz y/o busque retroalimentación para reconocer sus muletillas y después concéntrese en eliminarlas.
- Use una nueva palabra cada día.

## 7. Atraer la atención del que lo escucha

*... para involucrar y mantener el interés activo de cada persona con la que usted se está comunicando, cada vez que hable, ya sea frente a una persona o frente a mil.*

Nueve técnicas para atraer a las personas que escuchan:

### 1. Drama

Inicie con una buena presentación al mencionar un problema serio, narre una historia conmovedora o haga una pregunta retórica para poner a todos a pensar. El tono de voz o los cambios de altura, las emociones intensas tales como el enojo, la alegría, la tristeza o la emoción.

Termine su comunicación con una cita dramática e inspiradora, o con una firme invitación a la acción.



## 2. Comunicación visual

Observe a todo su público cuando comience a hablar, antes de iniciar una extensa comunicación visual con un individuo en particular.

Mantenga a su público interesado y atraído por 3 o 6 segundos con el mayor número de personas que pueda. No se olvide de las personas que están al fondo del salón o los lados.

Mida la reacción de las personas que lo escuchan. ¿Están de acuerdo? ¿Están aburridos? ¿Tienen dudas?

## 3. Movimiento

Cambie la dinámica de su presentación con movimientos predeterminados. Si es posible, muévase de un sitio a otro.

## 4. Visuales

Agregue variedad usando visuales, permita que su público vea otras cosas además de a usted.



## 5. Preguntas

El interés profundo se puede despertar a través de tres preguntas: La interrogación retórica, mantendrá al público activo y pensando. La votación abierta, el público se interesa más y usted pueda medir sus reacciones.

Solicite un voluntario, se dará cuenta cómo fluye la adrenalina cuando todos están considerando ser voluntario.

## 6. Demostraciones

Prepare con anticipación cada paso o procedimiento, tenga un voluntario junto a usted para que lo ayude en su demostración.

## 7. Muestras y artimañas

Haga que su público se involucre pero siempre mantenga el control de la sesión. Todo debe ser apropiado con gusto y creatividad de acuerdo con su profesión y las personas que lo escuchan.

## 8. Interés

Antes de iniciar, hágase la siguiente pregunta ¿en qué voy a beneficiar a mi público?

Recuerde que la atención aumenta. Use buen contacto visual para medir el interés. Use ejemplos, drama, humor y material visual para cautivar a su público.

## 9. Humor

Inicie con un comentario cálido y amigable. Haga que su humor sea apropiado para su público y relevante de acuerdo con su punto de vista. Sea profesional, pero también sea "humano".

Desarrolle el sentido del humor y úselo. Si usted hace algo ridículo ¡reconózcalo! Esté dispuesto a reírse de usted mismo.

## 8. Uso del humor

*... para crear un lazo entre usted y los que lo escuchan, utilizando el humor como una herramienta que lo haga más humano y que los demás se sientan bien cuando están cerca de usted.*

El humor es una habilidad que se puede aprender, para usarlo de una manera más efectiva:

- **No cuente chistes**

Uno entre cien personas saben contar chistes. No lo intente en una situación formal.

- **Cuente historias y anécdotas**

Se puede lograr mucho en las comunicaciones interpersonales al contar sucesos graciosos, historias, anécdotas o reacciones.

- **La humanización es humor**

El grado de simpatía es muy importante, esta cualidad se debe a diversos factores tales como: ser directo, abierto, amigable, preocupado, interesado, agradable, emotivo, afable, grato, confiable, generoso y divertido.



- **Recuerde el factor personalidad**

Este factor se caracteriza más que nada por el nivel de humor o humanización que usted proyecta.

- **Su sonrisa es lo que las personas ven**

Cuando hablamos las personas nos miran a la cara. El rasgo predominante es la sonrisa. Es importante conocer su capacidad natural para sonreír.

- **Las personas aprenden mejor con humor**

Los momentos de emoción son los mejores para transmitir un mensaje. El humor y la humanización son las herramientas más sutiles para llegar al cerebro.



## 9. Ser uno mismo

*...para ser autentico. Sea usted mismo en todas las situaciones de comunicación, comprendiendo y usando sus fuerzas naturales y venciendo sus debilidades para la comunicación. Para tener confianza en su espontaneidad mental y poderse adaptar a las circunstancias.*

Todos somos diferentes con fuerzas y debilidades, tenemos recursos productivos, fuerzas naturales que ya existen, al igual que áreas que podemos fortalecer.

- **Aprenda como un malabarista**

Convertirse en un experto en las comunicaciones interpersonales es muy parecido al malabarismo. Tiene que dominar una habilidad a la vez y luego agregar otras hasta que se vuelvan un hábito.

- **La buena comunicación es un proceso de por vida**

Nadie es un comunicador completamente efectivo. Lo importe es encontrar nuevas fuerzas mientras maduramos y experimentamos con varias habilidades del comportamiento, la receta está en adquirir nuevos hábitos que nos permitan ir mejorando los viejos, o quizá dos hábitos juntos formen uno más efectivo.

**Recuerde:**

*La comunicación interpersonal se compone de una multitud de habilidades que se pueden aprender y practicar.*



## Repaso de lo aprendido

- **Firme comunicación visual...**  
"Saber mirar con sinceridad y sin titubeos a otra persona".
- **Buena postura...**  
"Saber estar erguido y moverse suavemente y con naturalidad".
- **Ademanos naturales...**  
"Saber estar relajado y actuar natural cuando hable".
- **Ropa apropiada y aspecto...**  
"Saber vestir, asear y aparecer apropiadamente para el medio al que pertenece".
- **Voz y variedad vocal...**  
"Saber usar su voz como un instrumento sonoro y resonante".



- **Uso efectivo del lenguaje y las pausas...**  
"Saber usar el lenguaje de una manera clara y apropiada, planeando las pausas y sin muletillas".
- **Atraer la atención del que lo escucha...**  
"Saber mantener un activo interés y la atención de cada persona con la que usted se comunica".
- **Uso efectivo del humor...**  
"Saber usar el humor para crear un lazo entre usted y la persona que lo escucha".
- **Ser uno mismo...**  
"Saber ser auténtico".



“Decir lo que sentimos,  
sentir lo que decimos.  
Concordar las palabras con la vida”.

Séneca



## BIBLIOGRAFÍA

---

- Decker Bert, El arte de la comunicación. Grupo Editorial Iberoamericana, S.A de C.V. México D. F. 1992.
- Rojas Demóstenes. Técnicas de comunicación Ejecutiva. McGRAW-HILL. México, D. F. 1995.
- Knapp Mark L. La comunicación no verbal el cuerpo y el entorno. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona. 1982.
- <http://www.liderazgoymercadeo.com>
- <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/rsh6.htm>

## Serie "Colección Desarrollo Personal y Laboral"

- Edición N°1 Relaciones humanas
- Edición N°2 Técnicas de comunicación oral
- Edición N°3 Hablar bien en público
- Edición N°4 Etiqueta social
- Edición N°5 Servicio al cliente
- Edición N°6 Cómo llevarse bien con su jefatura
- Edición N°7 Cómo hacer más efectivas las reuniones de trabajo
- Edición N°8 Trabajo en Equipo
- Edición N°9 Sáquele provecho a su tiempo
- Edición N°10 Un gesto vale más que mil palabras
- Edición N°11 Desarrolle su liderazgo
- Edición N°12 Enfrentando un conflicto
- Edición N°13 El poder de la motivación
- Edición N°14 Relaciones de pareja
- Edición N°15 Inteligencia emocional
- Edición N°16 Una vida sana (primera parte)
- Edición N°17 Mente sana cuerpo sano(segunda parte)
- Edición N°18 Cuando nos cuesta distanciarnos
- Edición N°19 Cómo sobrevivir una a pérdida
- Edición N°20 El arte de vivir responsablemente
- Edición N°21 Economía en el hogar
- Edición N°22 Por una igualdad real
- Edición N°23 Hacia una maravillosa etapa de la vida
- Edición N°24 El éxito de una buena comunicación (primera parte)

### Coordinación

Dirección de Mercadeo Corporativo y Relaciones Públicas ICE.

Consulte esta colección en: [www.grupo ice.com](http://www.grupo ice.com)

Impreso en Gestión Documentación e Información - Gerencia General

