

NOMBRE DEL ALUMNO: ALEXA VICTORIA AGUILAR GUZMAN

MAESTRO: FERNANDO LOPEZ

ACTIVIDAD DE PLATAFORMA: RESUMEN

MATERIA: COMUNICACION ORAL

LISENCIATURA: ADMINISTRACION

**UNIDAD II EL MENSAJE**

**2.1 LA IMPORTANCIA DEL MENSAJE**

El emisor al enviar la información debe saber elegir el canal de comunicación adecuado para que el receptor pueda recibir y, sobre todo, entender el mensaje que se le está transmitiendo. Al recibir el mensaje, debe entender, interpretar y enviar una respuesta (conocida también como retroalimentación) produciéndose así una conversación o un intercambio de información entre ambos. Así se haya elegido el canal de comunicación correcto, es necesario que el emisor se asegure que el receptor comprenda la información para que toda la interacción entre ambos se pueda hacer sobre una misma base.

La habilidad de saber escuchar realmente el mensaje que recibimos se llama Escucha Activa. Como su mismo nombre lo dice, esta habilidad es saber escuchar activamente la información que nos envían y para eso debemos contemplar lo siguiente:

* Escuchar atentamente las palabras contenidas en el mensaje que estamos recibiendo.
* Identificar el tono de voz que utiliza el emisor para transmitir el mensaje.
* Observar el lenguaje corporal (lenguaje no verbal) que utiliza el emisor cuando transmite el mensaje.

Cuando se transmite un mensaje, éste se compone básicamente de 3 aspectos importantes:

* Las palabras, viene a ser el contenido del mensaje que se utiliza para dar significado a lo que queremos decir. Constituye el 7% de la comunicación que se transmite.
* El lenguaje paralingüístico, viene a ser el tono o volumen de la voz que se utiliza para transmitir el mensaje. Esto constituye el 38% de la comunicación que se transmite.
* El lenguaje corporal (también conocido como lenguaje no verbal), vienen a ser los gestos de la cara y el cuerpo, los ademanes y la postura que una persona emplea cuando transmite el mensaje. Esto constituye el 55% de la comunicación que se transmite.

Esos 3 elementos son necesarios captarlos fielmente para poder entender y comprender realmente el mensaje que estamos recibiendo. Sólo de ese modo se podrá comprender, aparte del mismo mensaje que son las palabras, la forma cómo se está transmitiendo el mensaje.

**2.2 EL MENSAJE Y SUS ELEMENTOS**

Para que la comunicación sea efectiva es responsabilidad del emisor asegurar que el mensaje llegue de manera correcta al receptor, hay mensajes que no podemos dejar en un papelito o apuntados en el refrigerador, sino que es primordial hacerlo llegar al emisor de manera verbal y urgente.

Para que la comunicación sea efectiva necesitamos asegurarnos que el mensaje cumpla cuatro requisitos,

1.- Que sea el mensaje directo, es decir que vaya dirigido a la persona indicada y evitar intermediarios entre el emisor y el receptor.

2.- Que el mensaje sea específico, es decir al grano y no andarnos por las ramas, el tiempo es muy valioso como para desperdiciarlo diciendo palabras sin un fin.

3.- El mensaje debe ser fácil de comprender, o sea en términos simples y entendibles, no querer sorprender o apantallar con palabras técnicas o sofisticadas.

4.- El mensaje debe ser oportuno, cuando sea necesario comunicarnos, sobre todo en algo urgente, no perder tiempo en pequeñeces o contratiempos sino hablar o escribir de inmediato, muchas veces ha habido grandes pérdidas en empresas o grandes conflictos en Familias por no enviar el mensaje a tiempo.

**2.3.- LA ENTONACIÓN**

A través de la entonación se expresan actitudes y sentimientos. La entonación contribuye a transformar las oraciones en enunciados dando lugar a actos de habla. En este sentido la entonación cumple la función de contribuir a revelar la intención comunicativa del hablante: preguntar, expresar sorpresa, ironía, buscar la confirmación del oyente mediante preguntas retóricas, pedir.

LA VERTIENTE PSICOLÓGICA

Resulta también muy relevante el estudio realizado por Albert Mehrabian. Según Mehrabian (1972:182), cuando un mensaje no se transmite de forma completamente coherente, es decir, lo que decimos no se corresponde con el lenguaje corporal o la entonación que estamos empleando, el oyente va a interpretar el mensaje basándose en la información que recibe del lenguaje corporal (55%), del uso de la voz (38%) y de las palabras (7%).

**2.4.- LA VOZ Y SUS ELEMENTOS**

Clasificación de los sonidos de la voz Los sonidos emitidos por el aparato fonatorio pueden clasificarse de acuerdo con diversos criterios que tienen en cuenta los diferentes aspectos del fenómeno de emisión.

Vocales y consonantes: Desde un punto de vista mecanoacústico, las vocales son los sonidos emitidos por la sola vibración de las cuerdas vocales sin ningún obstáculo o constricción entre la laringe y las aberturas oral y nasal.

Oralidad y nasalidad Los fonemas en los que el aire pasa por la cavidad nasal se denominan nasales, en tanto que aquéllos en los que sale por la boca se denominan orales.

Tonalidad. Los fonemas en los que participa la vibración de las cuerdas vocales se denominan tonales o, también, sonoros.

CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ

VELOCIDAD

Este aspecto hace alusión a la rapidez o lentitud con que se pronuncian las palabras en un período determinado.

VOLUMEN

El volumen está relacionado con la captación del sonido por medio del oído. Se le califica como fuerte, débil, suave, bajo.

TONO

El tono se clasifica según la forma de hablar. Si decimos que una persona tiene una voz “gruesa”, es sinónimo de un tono grave, pero si la persona tiene una voz “menos gruesa”, corresponde a un tono agudo.

RITMO

PAUSA

ÉNFASIS

Este aspecto recae sobre la fuerza que se pone en ciertas expresiones del discurso para resaltarlas.

**2.5.- RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL MENSAJE**

Volumen y entonación: El papel de la voz es clave para conectar con el auditorio, hacerle llegar un mensaje con claridad, mantener su atención e incluso transmitirle emociones. Evitar una entonación monótona y poco variada.

Ritmo y pronunciación: El buen orador debe tener en cuenta el poder expresivo de su voz y procurar transmitir entusiasmo por la temática que expone. Un ritmo demasiado lento provoca sensación de monotonía y un ritmo demasiado rápido denota nerviosismo. Pronunciar las sílabas de las palabras con claridad; evitar la pronunciación descuidada de los sonidos.

Orden y estructura: Una exposición que tiene un orden y una estructura que el público puede percibir es más fácil de seguir, de entender y de recordar. La organización más clásica es: introducción, desarrollo y conclusión, pero existen otras que pueden ser igualmente efectivas

Vocabulario: Elegir un léxico que se adecúe al tema del discurso, a los conocimientos de la audiencia, al grado de formalidad y al propósito de la comunicación.

Sintaxis: Construir frases breves y sencillas hace el mensaje más claro y comprensible. Evitar las frases muy largas, que en un discurso escuchado pueden ser más difíciles de seguir que en un texto leído.

Claridad y concisión: Adecuar la terminología a la audiencia y al conocimiento que tiene del tema, con objeto de construir una exposición comprensible, amena y eficaz.

Densidad informativa: Un discurso sobrecargado de información puede ser pesado y difícil de asimilar. Aligerar el discurso para hacerlo fácilmente asimilable, ya que, en una exposición oral en directo, el receptor tiene menos recursos para seguir el discurso que en un texto escrito

Dominio del tema: Estudiar con profundidad el tema que centra la exposición ayuda a construir un discurso propio y a adquirir seguridad. Consultar fuentes documentales. Ser riguroso en la elección y explicación de las ideas principales y de los conceptos clave

Atención e interés: Para conectar con el público, hay que hacerle partícipe de la comunicación y, en la medida de lo posible, adaptar el discurso a sus reacciones. Elegir bien las primeras palabras para captar desde el principio el interés del público. Memorizar las ideas principales y el orden de su exposición, que deben servir como hoja de ruta. Crear un clima favorable, que se puede conseguir utilizando el humor de forma dosificada

CUALIDADES DE LA EXPRESIÓN ORAL; EL BUEN USO DE LA VOZ

El lenguaje oral cuenta con ciertas cualidades o características que lo definen y lo hace comprensible al receptor.

Dicción

Se refiere a la pronunciación clara y correcta de los sonidos de una palabra para poder articularla de manera apropiada. La pronunciación tiene que ver con la adecuada lectura o expresión de dos elementos básicos.

 Ortografía

 Puntuación

Fluidez

Algunos de los elementos que impiden la correcta fluidez son:

Uso constante de muletillas: Algunos son: este, o sea, ¿no?, bueno....

Tartamudeo recurrente: Esto ocurre normalmente porque la persona está nerviosa o porque no tiene claro lo que va a decir.

Omitir palabras al leer: En ocasiones, la lectura es demasiado rápida y no se leen todas las letra o palabras que incluyen el texto.

Pausas demasiado prolongadas: Esto le resta fluidez a la expresión oral y puede tornarla aburrida. puntuación, pues son estos los que marcan las pausas y su duración en el texto.

Tensión en los músculos: que intervienen en la expresión oral: Cuando nos encontramos nervioso solemos tensas los músculos de la cara mandíbula, cuello, hombros y nuca.

RITMO

El ritmo, en la expresión oral, tiene que ver con la velocidad en la enunciación de las ideas. Según el sentido del mensaje, hay oraciones que deberán expresarse de manera más rápida y otras que deberán tratarse con mayor suavidad o lentitud.

Emotividad

La emotividad se presentará en el texto dependiendo del mensaje y tipología lo cual hará que la emoción que deba imprimirse sea diferente. Un ejemplo seria la poesía la cual cuenta con muchas variaciones en el sentimiento que se propone transmitir.

COHERENCIA Y SENCILLEZ

Es expresar organizadamente las ideas o pensamientos en cadena, unidos por un hilo conductor lógico.

VOLUMEN

Es la intensidad que se le da a la voz al hablar. El mayor o menor volumen de la voz vendrá determinado, entre otras cosas, por las características del recinto y de la cantidad de personas a las cuales se dirige el hablante.

MOVIMIENTOS CORPORALES Y GESTICULACIÓN

La persona que expresa una idea por medio del lenguaje oral se apoya en movimientos corporales y la gesticulación o expresión facial, y los relaciona con la situación de comunicación, ya sea para reforzarla, contradecirla o sustituirla.