

CÓMO HABLAR Y ESCUCHAR MEJOR

**COMPETENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN ORAL**

VÍCTOR MIGUEL NIÑO ROJAS

CUARTA EDICIÓN

Niño Rojas, Víctor Miguel, autor

Cómo hablar y escuchar mejor : competencias de la comunicación oral / Víctor Miguel

Niño Rojas. -- Cuarta edición. -- Bogotá : Ecoe Ediciones, 2024.

143 páginas. -- (Lenguaje y lingüística. Lenguaje general)

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-958-503-851-6 -- 978-958-503-850-9 (e-book)

1. Comunicación oral 2. Escucha (Psicología) 3. Habla

CDD: 302.2242 ed. 23

CO-BoBN- a1133886



Área: *Lenguaje y lingüística*

Subárea: *Lenguaje general*

ECOE
EDICIONES



© Víctor Miguel Niño Rojas

© Ecoe Ediciones S.A.S.
info@ecoeediciones.com
www.ecoeediciones.com
Carrera 19 # 63 C 32
Teléfono: (+57) 321 226 46 09
Bogotá, Colombia

Cuarta edición: Bogotá, enero del 2024

ISBN: 978-958-503-851-6
e-ISBN: 978-958-503-850-9

Directora editorial: Ana María Rueda G.
Coordinadora editorial: Paula Bermúdez B.
Editora de adquisiciones: Alejandra Cely R.
Corrección de estilo: Daniela Pérez
Diagramación: Anacelia Blanco Suárez
Carátula: Nicol Pulido
Impresión: Xpress Estudio Gráfico y Digital
Carrera 69 H # 77 - 40

*Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio
sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.*

Impreso y hecho en Colombia - Todos los derechos reservados



DEDICATORIA



A Dios Padre, fuente suprema de todo conocimiento.

A su Hijo, la palabra encarnada; y
al Espíritu Santo, suprema inspiración,
en un acto de humildad, adoración y gratitud.

A mi esposa, mis tres hijos y a Maia.
A mis colegas docentes, exalumnos y
a todos aquellos que me han
estimulado leyendo y perdonando
las palabras nacidas de mi interior.

La palabra para mí es un elemento maravilloso. Desde muy pequeño aprendí a amar las palabras y a llenar con ellas el silencio; cuando supe escribir ya llené los cuadernos y es lo que he venido haciendo a través de los años. La palabra pinta, suena, abofetea, enamora, se dispara hacia el infinito o hacia el corazón que viene a ser lo mismo; la palabra no tiene límites como no los tiene el hombre cuando aprende a entenderla, servirse de ella y a dejar que ella se sirva de su entendimiento para pronunciarse.

*Fernando Soto Aparicio,
escritor colombiano.*

CONTENIDO

PRÓLOGO	XVII
PREFACIO A LA CUARTA EDICIÓN	XIX
CAPÍTULO 1. EL TESORO DE LA COMUNICACIÓN HUMANA	1
Preámbulo	1
Aproximación a la idea de “competencia”	1
Los saberes de la competencia comunicativa	2
¿Es lo mismo “comunicar” que “comunicarse”?	3
Los actos comunicativos	4
Los componentes del proceso de comunicación	6
Componentes formales o internos	6
Otros elementos implicados.....	11
Condiciones de los actos comunicativos	13
Importancia de la ética en la comunicación	17
Cuidate de estos elementos: pueden distorsionar la comunicación	18
Los ruidos	18
Las barreras	19
Los rumores	19
¿Existen varias clases de comunicación o de comunicaciones?	19
Ejercicios.....	22

CAPÍTULO 2. AFIANZAR LA COMUNICACIÓN

EN LA MODALIDAD ORAL DE LA LENGUA	27
Preámbulo	27
Entendamos lo que es “saber la lengua” y “saber usar la lengua”	28
La concepción mentalista de Chomsky	28
Integralidad de la competencia lingüística.....	29
Nos comunicamos con actos de habla.....	31
Unidades de uso de la lengua.....	31
Niveles de significación de los actos de habla.....	34
Aclara tus ideas sobre el código de la lengua.....	36
Rasgos característicos del lenguaje verbal oral	36
Comparación de la modalidad oral con la lengua escrita.....	39
¿Para qué sirven los conocimientos lingüísticos?	41
El estudio de la gramática.....	41
Criterios para saber si hablas bien o mal tu lengua.....	42
Participación del primer interlocutor en la producción oral.....	45
La producción fonético-fonológica del habla	45
Rasgos del perfil del hablante.....	51
Ejercicios.....	53

CAPÍTULO 3. EL PODER DE LA ACTITUD INTERIOR

Y DE LA PALABRA HABLADA	57
Preámbulo	57
Las palabras proceden de tu interior	58
Hablamos de lo que somos.....	58
Palabras e imágenes.....	59
La intracomunicación. ¿Sabías que hablas contigo mismo?.....	61
Conoce tu lenguaje interior.....	61
Los diálogos interiores pueden o no beneficiarte.....	62
Decídate por un cambio de actitud: de negativa a positiva	66
Empieza por tomar conciencia de lo que pasa dentro de ti	66
Mantén la mente enfocada y con atención plena	67
Controla el flujo de tus pensamientos	70
Armoniza con tus emociones.....	72
Beneficios de las afirmaciones positivas.....	75
Fíjate muy bien en lo que haces a las personas con tus palabras.....	76
Como hablante, está en tus manos salvar o destruir vidas.....	76
Asume la responsabilidad de tus actos de habla.....	78
Ejercicios.....	85

CAPÍTULO 4. LA PRÁCTICA DE LOS GÉNEROS DE COMUNICACIÓN ORAL ...	89
Preámbulo	89
Ejercitarse en los actos de habla de comunicación interpersonal	90
La conversación	90
El diálogo	94
La entrevista	95
Desarrollo del discurso oral unilateral	97
Sugerencias para despertar la inteligencia y cultivar el estilo	97
La técnica de la exposición oral	98
Importancia de la expresividad corporal	101
Evaluación de una actividad oral	102
Recursos, ayudas y medios de apoyo	103
El informe técnico oral	103
Las disertaciones tipo conferencia	104
El ejercicio de la oratoria	105
El discurso retórico	105
Rasgos del buen orador	106
Fase preparatoria de la pieza retórica	107
Elección de argumentos	107
Pronunciación del discurso	108
El uso de la palabra en grupos abiertos y cerrados	109
Condiciones para el éxito de las reuniones de grupo	109
Tipos de reuniones de grupo	110
Tabla sobre actividades grupales	110
Ejercicios	112
CAPÍTULO 5. EL DON VALIOSO DE SABER ESCUCHAR	117
Preámbulo	117
Hacia una experiencia de mutualidad	118
¿Escuchar es lo mismo que oír?	121
Limitaciones de oír	121
El proceso de escuchar	122
Semántica de la expresión corporal	124
Acciones de la posesucha	126
Casos de impermeabilidad en el escuchante	127
Los beneficios de escuchar a tu interlocutor	128
La atención, requisito para una escucha eficiente	129
Atención dirigida al interior	130
Atención dirigida a los demás	130
Atención externa o dirigida al exterior	131
Evitar las distracciones	131

Otras condiciones significativas de la escucha	132
Desconectarse	132
Habilitar el oído y la mente	133
Mantener una actitud favorable.....	133
Interesarse por escuchar al otro.....	134
Ponerse en el lugar del otro	134
Tomar en cuenta los factores que inciden en el habla y la escucha.....	135
Sugerencias para todo aquel que quiera ser un buen escuchante	137
Ejercicios.....	138
REFERENCIAS	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes de un acto de comunicación	6
Figura 2. Ejemplos de diferentes intenciones comunicativas.....	33
Figura 3. Cuerdas vocales	48
Figura 4. Órganos de la articulación	48
Figura 5. Líneas de interacción comunicativa al interior de un grupo.....	120
Figura 6. Proceso implicado en el acto de escuchar.....	124
Figura 7. Factores que inciden en el habla y en la escucha	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Diferentes formas de comunicación, criterios y ejemplos.....	20
Tabla 2.	Principales rasgos diferenciales del código oral y escrito de la lengua.....	40
Tabla 3.	Ejemplos de usos correctos e incorrectos del lenguaje desde el punto de vista gramatical.....	42
Tabla 4.	Otros ejemplos de usos correctos e incorrectos del lenguaje.....	43
Tabla 5.	Ejemplos de usos impropios del lenguaje desde el punto de vista semántico.....	44
Tabla 6.	Actividades grupales en diferentes ámbitos.....	111



PRÓLOGO

El libro *Cómo hablar y escuchar mejor. Competencias de la comunicación oral* es el complemento perfecto de *Semiótica y Lingüística. Fundamentos*, del profesor Víctor Miguel Niño Rojas, quien de esta manera da un gran paso hacia un trabajo de calidad, con grandes aportes al estudio y conocimiento de nuestra lengua materna.

La idea del autor de renovar la obra evidencia el rasgo perfectible del conocimiento mismo que a través de estas páginas aparece renovado, actualizado y adecuado a las exigencias actuales de la comunicación. En este volumen, las concepciones propias de cada campo del saber en el ámbito de la lingüística se redimensionan en la reflexión y en las prácticas comunicativas, es decir, en la fundamentación teórica que sustenta la práctica y la práctica que, a su vez, da sentido a la teoría.

En ese sentido, los capítulos que conforman este libro determinan de entrada una posición intelectual de vanguardia siempre al tanto de las investigaciones, de los aportes y de las diversas posiciones de intelectuales estudiosos del fenómeno del lenguaje. Todo ello con sus implicaciones profundas en la interacción social. Asimismo, la referencia a los procesos específicos de la comunicación verbal tales como la producción y la comprensión es amena, clara, suficiente y, sobre todo, muy pertinente para el lector especializado o para aquel que se forma en el estudio del lenguaje y la comunicación.

Frente a nuestro deseo de aprender y saber más sobre aspectos puntuales en el campo del lenguaje y la comunicación, el volumen que ahora tenemos en nuestras

manos resulta muy valioso, no solo por la suficiencia teórica y su estrecha relación con las prácticas comunicativas, sino también porque en él se ve reflejada la trayectoria y la experiencia tanto del hombre como del maestro que ha dedicado toda su vida al ejercicio docente y a las reflexiones permanentes sobre cuestiones teóricas referidas a dicho ejercicio.

Precisamente, es la práctica docente del profesor Víctor Miguel Niño Rojas en distintas instituciones de educación superior la que ha contribuido a validar su obra, misma que recibimos con beneplácito y satisfacción. Es la misma práctica que ahora le permite determinar con sabiduría y acierto una nueva estructura temática y tratamiento adecuado para cada uno de los tópicos que aquí se presentan.

De esta manera, la responsabilidad que queda para los lectores, en especial para los lectores docentes y estudiantes de la lengua materna es aprovechar la obra con el propósito de avanzar en la fundamentación teórica que promoció las habilidades comunicativas del hombre, concebido este como un ser pluridimensional.

Guillermo Hernández O.
Profesor del Área de Español
Universidad de La Salle.

PREFACIO A LA CUARTA EDICIÓN

En el transcurso de las tres primeras décadas del siglo XXI se evidencian dos grandes necesidades en el campo de la formación humana. La primera tiene que ver con una serie de aspectos como la urgencia de rescatar el derecho a la vida interior de las personas, la intracomunicación, además de la capacidad de ser en sí mismas ante la vida tan agitada y acelerada en el mundo contemporáneo, en especial frente a la invasión del espacio personal y familiar por parte del uso –adecuado o no– de la tecnología. Por otro lado, la segunda necesidad –inseparable de la anterior– surge de las transformaciones sociales en las que los pueblos y las comunidades demandan una participación mayor en la vida social. Lo anterior demuestra que la comunicación humana no solo es una exigencia vital para la supervivencia, sino una obligación y un derecho de todos.

Ahora bien, en un intento por responder a la primera necesidad a través de este libro, quiero extenderte, apreciado lector, una invitación especial: ¡Cambia tu vida! ¿Cómo? Cambiando tu actitud interior, pues con ello modificarás también tus palabras. Así de simple. Lo que decimos o nos dicen no viene del aire, sino que nace de la mente y del corazón. De allí surgen y se generan nuestras acciones cotidianas. La palabra es una clara manifestación de lo que somos, de nuestras capacidades para exteriorizar e interactuar, lo cual nos permite buscar al otro para el encuentro. Somos personas, y como tales, gozamos de la oportunidad de expresarnos con libertad y de asumir nuestros actos de habla. Con esto, amable lector, completo la invitación.

Para un cambio como el que te propongo necesitas, en primer lugar, tomar la decisión de creer en ti y en los demás –aunque en verdad sea un reto–. Sin embargo, puedes empezar con querer hacerlo, ser consciente, ejercitarte y actuar. Nada más. En últimas, con la ayuda del libro, y si eres aplicado, llegarás a controlar tus pensamientos y emociones, además de mejorar tus habilidades de expresión oral y tu capacidad de escucha, propósitos de esta cuarta edición. Lo que buscas no es un imposible, está a tu alcance. Depende ti. Armoniza tu ser, tu mente, tu corazón, tu palabra y tu acción. Estoy seguro de que tomarás el sendero correcto que conduce al éxito y a la felicidad.

En cuanto a la segunda necesidad mencionada, es un imperativo llenar los vacíos en el ejercicio de la comunicación interpersonal –como hablante y escuchante– y los de la comunicación social a través del conocimiento del lenguaje y de la educación de la palabra. Justamente, y como afirmó Morin (1990), la misión espiritual de la educación reside en “enseñar la comprensión entre las personas como condición y garantía de la solidaridad intelectual y moral de la humanidad”. Esto significa que cualquier estrategia que tienda a mejorar la comunicación en los distintos ámbitos de actuación de las personas será, a su vez, una estrategia para mejorar las condiciones de vida de las familias y de la comunidad humana.

Teniendo en cuenta esta orientación, la primera parte de esta obra pretende justamente tratar de responder a las necesidades y aspiraciones de los lectores de hoy. Así, la intención es promover interrogantes y suscitar posibles respuestas a las inquietudes del hombre moderno en lo que respecta a la comunicación intrapersonal (diálogo interno), interpersonal y de grupo en la modalidad oral. ¿Cómo concebir la comunicación? ¿Cómo afianzar las prácticas comunicativas de habla y escucha en el quehacer cotidiano, la vida universitaria, el ejercicio profesional, el desempeño de la docencia y en los quehaceres de la administración? ¿Qué ofrecen las disciplinas humanísticas como la teoría de la comunicación, la lingüística del texto, la pragmática y la psicopedagogía en beneficio de una superación personal? En fin, ¿de qué manera involucrar y desarrollar las habilidades comunicativas a nivel superior?

Como he pretendido explicar, esta edición se fundamenta en un nuevo enfoque, el cual consiste en promover las capacidades internas de la persona, despertar la consciencia y suscitar el sentido de responsabilidad en el uso de la palabra, así como las habilidades comunicativas, incluidas las de escucha. Lo anterior se desenvuelve en un sano equilibrio entre la teoría, la reflexión y la práctica sugerida. Es decir, a partir de una presentación de las competencias y sus implicaciones se busca animar y encauzar la ejercitación tendiente a promocionar potencialidades que, a su vez, servirán para producir y comprender el discurso oral en contextos de la vida real. Para lograr tal fin, todo proceso se da a conocer con el debido apoyo de los aportes en diversas disciplinas relacionadas con la comunicación y el lenguaje desde una perspectiva interdisciplinaria.

Es de resaltar, además, que para la cuarta edición se hicieron notables mejoras, de modo que se actualizaron y se reajustaron muchos de los contenidos que estaban en las ediciones anteriores y, lo más importante, se adicionaron dos capítulos nuevos: el tercero y el quinto. Así que los cinco capítulos son los siguientes: el primero se titula “El tesoro de la comunicación humana”, el cual proporciona las bases para comprender este fenómeno. El segundo, por otro lado, se denomina “Afianzar la comunicación en la modalidad oral de la lengua”. En él se brindan fundamentos del lenguaje verbal para el desarrollo de los capítulos posteriores. El tercero es “El poder de la actitud interior y de la palabra hablada”. Este es un capítulo nuevo encaminado a despertar capacidades, consciencia y responsabilidad en relación con los actos de habla. Por otra parte, el cuarto es “La práctica de los géneros de la comunicación oral”, el cual propone estrategias para desarrollar los discursos o las piezas orales básicas. Por último, el quinto capítulo se intitula “El don valioso del saber escuchar”. Este también es un capítulo nuevo que resulta necesario para destacar el proceso y la responsabilidad que le incumbe al escuchante como parte del acto comunicativo oral.

De esta manera, y a partir de las mejoras en la revisión y de la actualización de esta cuarta edición, el propósito del libro consiste en contribuir al aprendizaje y al crecimiento intelectual de los estudiantes universitarios, además de facilitar un mejor desempeño de otro tipo de lectores como los docentes, los profesionales, los intelectuales, los empleados, los ejecutivos, los padres de familia y en general, todos los que buscan superarse en el uso de la palabra y fortalecer tanto el dominio como el uso del instrumento primario para la construcción del conocimiento, vale decir, el lenguaje en las prácticas orales y de escucha. También se busca que el libro sirva como guía para una mejor expresión del pensamiento y la afectividad, así como para el manejo de un discurso eficiente y significativo en las diversas actividades educativas, científicas y laborales. Naturalmente, con ello el autor intenta subsidiar la abnegada labor de los colegas docentes, quienes podrán aprovechar tanto los contenidos en sí como los ejercicios propuestos al final de los capítulos.

La experiencia en cuanto al uso y aplicación del libro en sus dos primeras ediciones como instrumento para apoyar el aprendizaje de la lengua materna a nivel superior nos ha dado a entender que es grande el éxito y la satisfacción que logran nuestros lectores o usuarios. Es por eso por lo que lo seguimos recomendando como manual o guía didáctica para el desarrollo de talleres, cursos y programas universitarios, en especial para actividades como procesos o técnicas de comunicación, cursos de expresión oral y escrita y talleres sobre desarrollo de capacidades de comunicación oral y de escucha. De igual manera, esta obra resulta de suma utilidad como estrategia para implementar diplomados, seminarios o cursos especiales, presenciales o a distancia que tengan como objetivo la promoción de las habilidades comunicativas orales. Para todos, la sugerencia más importante es que realicen sistemáticamente los ejercicios, además de seguir a consciencia el estudio de los capítulos.

Finalmente, les agradezco a mis lectores y usuarios tanto de este como de los demás libros de mi autoría, no solo por su honrosa acogida, sino también por sus comentarios y aportes hechos a las tres primeras ediciones, lo cual permitió concretar algunos de los reajustes actuales. Al fin y al cabo, ellos son la razón de ser de esta obra y de sus mejoras. Me gustaría, además, hacer un especial reconocimiento, en primer lugar, al equipo humano de la casa editorial ECOE Ediciones, que con su quijotesca labor hace que estas letras lleguen a su destino, los lectores. En segundo lugar, el reconocimiento es para el profesor Guillermo Hernández por sus preciadas y honrosas palabras plasmadas en el prólogo. Por último, mis reconocimientos son también para mis colegas docentes y exalumnos de distintas universidades en donde se me dio la oportunidad de desempeñarme. Gracias a todos, incluida mi familia, por su colaboración y su voz de apoyo.

El autor.