

## CONOCIMIENTO Y HABILIDAD

**Aida Marín**  
VICEPRESIDENTE DE  
LHH-DBM PERÚ



### La comunicación verbal

Lejos de lo que uno pueda pensar, que el texto o contenido de un mensaje es lo único o más importante en una comunicación oral, en la práctica, puede no serlo si este no es transmitido de la forma correcta.

En una comunicación oral intervienen tres factores: el mensaje, el tono de voz y el lenguaje corporal. Además del contenido, es muy importante la forma en la que uno lo dice mediante el tono empleado y, sobre todo, el lenguaje corporal que se

debe usar para reforzar y hacer creíble el mensaje.

Esto es muy fácil de comprobar; por ejemplo, si afirmo que soy una persona entusiasta con tono bajo, desánimo y hombros caídos, es muy probable que nadie lo crea por más que esto sea una realidad, porque ni el tono de mi voz ni mi lenguaje corporal confirma dicha afirmación. De hecho, hay estudios respecto al peso de estos tres componentes en los que se dice que el contenido solo pesa, en promedio, un 8%, el tono 38% y 54% el

**“El lenguaje no verbal representa un 90% del impacto de nuestra comunicación”.**

lenguaje corporal. El tono de voz debe ser acorde al mensaje y tiene que ver con la entonación, el volumen, la velocidad y el acento. Si se quiere transmitir seguridad el volumen debe ser fuerte, si

se quiere transmitir energía/entusiasmo, debe ser ágil, sin afectar obviamente la vocalización. Debe tener altibajos, evitando la monotonía para mantener el interés del interlocutor.

El lenguaje corporal se convierte en el aspecto más importante porque, como reza el dicho: “Tu lenguaje corporal me grita tan fuerte que no me deja escuchar lo que me dices”. Y tiene que ver con el contacto visual, la postura, la gesticulación, el movimiento de manos, entre otras cosas. Debe transmitir

la actitud que refuerce más el contenido del mensaje.

El lenguaje no verbal representa un 90% del impacto de nuestra comunicación. Entonces, si se quiere un mensaje creíble o contundente, debemos utilizar el tono y el lenguaje corporal correcto. Esta recomendación aplica para todas nuestras comunicaciones, pero principalmente cuando se está participando en entrevistas de trabajo, en donde la credibilidad de lo que decimos cobra particular importancia.