

## **Unidad 2 – Tipos de comunicación: verbal, no verbal y escrita**

### **Objetivos:**

- Distinguir los diferentes tipos de comunicación que se utilizan en el entorno laboral.
- Comprender cómo influyen en la interacción con los clientes y compañeros.
- Aprender a utilizar cada tipo de comunicación de manera eficaz.

### **1. Introducción**

**La comunicación es un proceso complejo que incluye diferentes tipos, cada uno con características y funciones específicas. Entender las diferencias entre la comunicación verbal, no verbal y escrita es fundamental para mejorar la efectividad de los mensajes en el ámbito empresarial.**

### **2. Comunicación verbal**

**Es aquella que utiliza el lenguaje hablado para transmitir ideas y emociones.**

#### **Características:**

- **Se realiza de forma oral, presencial o a distancia (teléfono, videollamada).**
- **Permite una retroalimentación inmediata.**
- **Incluye la entonación, ritmo, volumen y pausas, que influyen en el mensaje.**
- **Es flexible y puede adaptarse rápidamente según la reacción del receptor.**

#### **Ejemplos:**

- **Reuniones.**
- **Presentaciones.**
- **Llamadas telefónicas.**
- **Conversaciones informales.**



### **3. Comunicación no verbal**

**Se** refiere a todos los mensajes que se transmiten sin palabras, a través de gestos, posturas, expresiones faciales, mirada, contacto físico, e incluso el espacio personal.

#### **Importancia:**

- **Complementa o contradice la comunicación verbal.**
- **Expresa emociones y actitudes.**
- **Es universal en muchos aspectos, pero puede variar culturalmente.**

#### **Elementos principales:**

- **Expresiones faciales: alegría, tristeza, sorpresa.**
- **Gestos: movimientos de manos y brazos.**
- **Postura corporal: abierta o cerrada.**
- **Contacto visual: transmite interés o evasión.**
- **Proxemia: distancia física entre interlocutores.**
- **Tono de voz: volumen, velocidad y modulación.**

#### 4. Comunicación escrita

Consiste en transmitir mensajes a través de palabras escritas, ya sea en papel o en medios digitales.

Características:

- Permite la elaboración cuidadosa del mensaje.
- No ofrece retroalimentación inmediata.
- Queda registrada para consulta futura.
- Requiere una buena redacción, ortografía y estructura.

Ejemplos:

- Cartas y correos electrónicos.
- Informes y memorandos.
- Mensajes en plataformas de chat.
- Documentos oficiales.

#### 5. Ventajas y desventajas de cada tipo

| Tipo de Comunicación | Ventajas                        | Desventajas  |
|----------------------|---------------------------------|--|
| Verbal               | Rápida, permite aclaraciones    | Puede generar malentendidos si no es clara         |
| No verbal            | Expresa emociones y actitudes   | Puede ser malinterpretada                          |
| Escrita              | Registro permanente, formalidad | Falta de inmediatez, riesgo de mala interpretación |

## **6. Relación entre los tipos de comunicación**

- La comunicación verbal y no verbal suelen ocurrir simultáneamente y se complementan.
- La comunicación escrita es independiente en tiempo y espacio, y requiere mayor precisión.
- En el entorno empresarial, es importante que los tres tipos estén alineados para evitar confusiones.

## **7. Aplicación en la empresa**

- En reuniones y llamadas, es fundamental cuidar el lenguaje verbal y la comunicación no verbal para transmitir confianza y profesionalidad.
- En correos y documentos, es necesario cuidar la claridad, formalidad y corrección lingüística.
- Las personas que trabajan en atención al cliente deben dominar estos tipos para ofrecer un servicio eficaz y empático.

## **8. Accesibilidad en la comunicación**

- Usar lenguaje sencillo y claro.
- Asegurar que documentos escritos sean compatibles con lectores de pantalla.
- En comunicación verbal, hablar despacio y de forma clara.
- Usar descripciones cuando se envíen imágenes o gráficos.
- Evitar jergas o expresiones complicadas que dificulten la comprensión.

## **9. Conclusión**

Conocer y manejar adecuadamente los diferentes tipos de comunicación permite mejorar la interacción en el entorno laboral y garantizar que los mensajes lleguen con claridad y eficacia a todos los interlocutores.

**Ejercicio de repaso:**

1. Explica la diferencia entre comunicación verbal oral y escrita.
2. Pon dos ejemplos de comunicación no verbal en una situación laboral.
3. ¿Por qué es importante cuidar la comunicación no verbal en una empresa?