

COMUNICACIÓN

¿QUÉ ENTENDEMOS POR COMUNICAR?

PS. YULY PÉREZ AEDO



La comunicación humana es un proceso dinámico en el que participan al menos dos personas, y que responde a la necesidad de buscar tanto el entendimiento como la satisfacción de las necesidades.

Comunicación es un concepto polifacético, o poliédrico, de muchas caras, donde existe la “comunicación interna”, que responde a estrategias dentro de la Organización y la “comunicación interpersonal”, que desarrolla el incontable repertorio de la interacción humana.



Se usa la comunicación para mejorar habilidades de gestión y construir relaciones; sin embargo, no siempre se logra una comunicación efectiva, esto es,

“comunicar un mensaje en la forma apropiada que logre su interpretación por el destinatario de forma satisfactoria.

La especificidad humana del lenguaje, que ha dado origen a la cultura, cada vez más es una herramienta para la vida laboral y personal.

- 
- ▶ En este taller se propone desarrollar las distintas áreas de la comunicación humana, desde las habilidades sociales básicas, pasando por cómo se integra este tema en los equipos de trabajo, hasta revisar la relevancia de la comunicación en las organizaciones como en sus equipos de trabajo.
 - ▶ Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”.
 - ▶ Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.
 - ▶ A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

- 
- ▶ El proceso comunicativo implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, entre otros) con la intención de dar a conocer un mensaje.
 - ▶ Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).
 - ▶ En el caso de los seres humanos, la comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. El intercambio de mensajes (que puede ser verbal o no verbal) permite al individuo influir en los demás y a su vez ser influido.

- ▶ Entre los elementos que pueden distinguirse en el proceso comunicativo, se encuentra el código (un sistema de signos y reglas que se combinan con la intención de dar a conocer algo), el canal (el medio físico a través del cual se transmite la información), el emisor (quien desea enviar el mensaje) y el receptor (a quien va dirigido).
- ▶ Por consiguiente, lo que entendemos por comunicación, lo caracterizamos de la siguiente manera:
 - ▶ Intercambiar información: ideas, hechos y opiniones:
 - ▶ Hacer a otro partícipe de algo.
 - ▶ Descubrir o hacer saber a otro algo.
 - ▶ Transmitir un mensaje.
 - ▶ Con el fin de lograr cierta respuesta o conducta en el sujeto receptor.

La comunicación puede tener distintos objetivos para situarse en una relación de dos o más personas:

- ▶ Informar, dar a conocer, hacer saber algo.
- ▶ Persuadir, convencer, hacer sentir lo mismo.
- ▶ Estimular el paso a la acción (modificar la conducta del receptor, influir en ella).
- ▶ Expresarse (desahogo personal ser escuchado, comprendido).

En ese sentido, el proceso de comunicación puede haber obstáculos que dificultan, bloquean o impiden la comunicación entre los actores asociadas al proceso comunicativo. Estas barreras pueden darse en relación con:

- ▶ El emisor.
- ▶ El receptor.
- ▶ Comunes a ambos.
- ▶ El mensaje.
- ▶ El canal.

Obstáculos del Emisor:

- ▶ Desconocimiento del tema.
- ▶ Comunicación confusa e insuficiente.
- ▶ Sentimientos de inseguridad e inferioridad.
- ▶ Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

Obstáculos del Receptor:

- ▶ Distracción.
- ▶ No saber escuchar.

Obstáculos comunes a ambos:

- ▶ Actitud ante el tema: desinterés, desgano.
- ▶ Barreras culturales: prejuicios y estereotipos.
- ▶ Subjetividad: formas diferentes de percibir de cada persona.
- ▶ Tendencia a evaluar o juzgar.

Obstáculos del Mensaje

- ▶ Información deficiente (insuficiente, compleja o poco clara).
- ▶ Inapropiado por usar un código desconocido (para el receptor).

Obstáculos del Canal:

- ▶ Defectuoso: no vocalizar, hablar bajo, ruidos.
- ▶ Efecto de la cadena: pérdidas de información o deformaciones producidas por haber intermediarios entre emisor y receptor.



Seis pasos para un proceso de
comunicación eficiente:

- 
- ▶ Lo importante no es lo que expone el emisor, sino lo que recibe el receptor. No siempre una persona actuando como receptora capta el mensaje tal y como lo tenía el emisor en su mente.
 - ▶ El emisor es el primer responsable de los resultados. Cuando el receptor interpreta mal un mensaje del emisor, el responsable primero es casi siempre éste.

En la comunicación se mezcla:

- ▶ Lo objetivo del mensaje.
- ▶ Lo subjetivo (lo que pone el receptor).
- ▶ El recorrido del mensaje, los valores, las experiencias, las vivencias, la cultura o los prejuicios, condicionan la decodificación del mensaje.

La comunicación necesita de continuas verificaciones (Feedback o retroalimentación).

- ▶ Para evitar que el receptor interprete mal el mensaje, lo mejor es que el emisor se asegure de que el receptor le ha entendido correctamente.

El emisor comunica con:

- ▶ La palabra. (Lenguaje verbal).
- ▶ El cuerpo. (Lenguaje no verbal).
- ▶ Sus actos y actitudes.
- ▶ Al comunicar intervienen muchos otros elementos además de las palabras. En algunas situaciones incluso tiene más peso la comunicación no verbal que la verbal.

Debe mantenerse la coherencia entre:

- ▶ Lo que se piensa y lo que se siente.
- ▶ Lo que se dice.
- ▶ Los gestos y Lo que se hace.

Conceptos de la comunicación

- ▶ Comunicación verbal
- ▶ Comunicación no verbal

HERRAMIENTAS

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

▶ Los cinco axiomas de la comunicación, según la teoría de Paul Watzlawick, son principios básicos que rigen la comunicación humana y describen cómo interactuamos y nos relacionamos a través del lenguaje y la conducta.

▶ Estos axiomas son: imposibilidad de no comunicar, niveles de contenido y relación, puntuación de la secuencia de los hechos, comunicación digital y analógica, y relación simétrica o complementaria.



- 
- ▶ 1. Es imposible no comunicar: Cualquier comportamiento, incluso el silencio, comunica algo. Todo acto, ya sea intencional o no, transmite un mensaje a otro individuo o grupo.
 - ▶ 2. Niveles de contenido y relación: Toda comunicación tiene dos niveles: el contenido (el mensaje explícito) y la relación (cómo se interpreta el mensaje en función de la relación entre los interlocutores).
 - ▶ 3. Puntuación de la secuencia de los hechos: La forma en que se organiza y se puntúa una secuencia de eventos puede afectar significativamente la interpretación del mensaje. El orden en que se presentan los hechos puede cambiar el significado.

- 
- ▶ 4. Comunicación digital y analógica: La comunicación se realiza a través de dos tipos de lenguaje: digital (verbal, con palabras) y analógico (no verbal, como gestos, expresiones faciales, tono de voz).
 - ▶ 5. Relación simétrica o complementaria: La relación entre los interlocutores puede ser simétrica (igualitaria) o complementaria (desigual, con roles definidos). Esto influye en la forma en que se interpretan los mensajes.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

- ▶ La comunicación efectiva es un proceso que se caracteriza por compartir y escuchar desde ideas, pensamientos, conocimientos e información, de una forma clara y sencilla, que no genere confusión en el receptor. Por eso, entre sus características destacan la claridad, el respeto, la empatía o el feedback recibido.

1.- Es fundamental resaltar y poner en valor lo positivo de nuestro trabajo. Ese es el primer paso. Porque la misión de un buen líder debe ser la de motivar a los miembros de su equipo con objetivos comunes, escuchando las diferentes propuestas y valorando las más atractivas. Los trabajadores se sienten partícipes y así se consigue que tengan más motivación, pero para ello es clave escucharlo, valorar sus propuestas y activar esa pasión común por el trabajo y los objetivos marcados.

2. Apuesta por la innovación y la escucha activa

Es fundamental diseñar y realizar una estrategia para que el equipo de trabajo consiga los objetivos. Aunque, no tiene que ser el líder el único que desarrolle esa estrategia. Es clave atender y escuchar las dificultades que expliquen los diferentes miembros del equipo y que pueden surgir en el proceso. A la hora de tomar decisiones, resulta recomendable apostar por respuestas creativas e innovadoras que ayuden a la consecución de los objetivos.

3. Lenguaje inclusivo

- ▶ Todos los expertos en liderazgo son conscientes de que utilizar un lenguaje inclusivo crea vínculos fundamentales con el resto del equipo. Ayuda a que todos se sientan valorados, formando parte de un equipo y en igualdad. El uso de la primera persona del plural, el “nosotros” por encima del “yo”, o hablar de “nuestros objetivos” o en lugar de “los objetivos”.

4. Aconsejar, guiar, sugerir, debatir

- ▶ Hay que alejarse de la crítica a la hora de valorar el trabajo de nuestro equipo. Esos consejos no pueden sonar a humillación o desprecio.
- ▶ Mucho más recomendable es utilizar técnicas comunicativas que refuercen el mensaje positivo. Algunos ejemplos bien conocidos son la "técnica del Sándwich", en el que un aspecto negativo se "envuelve" entre dos opiniones positivas o desterrar palabras como "pero" también es recomendable. Así, puede resultar más sencillo cambiar conductas entre nuestro equipo sin provocar un conflicto.

5. Diálogo en igualdad de condiciones

- ▶ Una de las características más importantes de un buen líder es tener una cuota de humildad suficiente para reconocer aquellos aspectos que no conoce o controla. Y será en aquellos en los que se apoye en su equipo, los escuche y dialogue con ellos haciéndoles sentir que pueden debatir y que sus opiniones no solo serán tenidas en cuenta, sino que además pueden resultar fundamentales para el devenir de la empresa. Así se trabaja en la impresión de que entre todos se pueden conseguir las metas propuestas. Por eso, no hay que tener miedo a hacer preguntas, a generar debate y diálogo mientras se haga en un ambiente en el que todos intenten aunar esfuerzos para mejorar el rendimiento de la empresa.

La comunicación explícita

- ▶ se refiere a aquella en la que el significado y la intención del mensaje son claros y directos, sin dejar lugar a dudas o interpretaciones ambiguas para el receptor.
- ▶ En otras palabras, la información se transmite de manera abierta y sin rodeos, utilizando un lenguaje preciso y sin dejar espacio a inferencias o supuestos.

Características de la comunicación explícita:

- ▶ **Claridad:**

- ▶ El mensaje se expresa de forma directa y sin ambigüedades, evitando el uso de lenguaje figurado, metáforas o dobles sentidos.

- ▶ **Precisión:**

- ▶ Se utilizan palabras y frases que transmiten el significado deseado de manera exacta y sin dejar espacio a interpretaciones erróneas.

- ▶ **Verbal y no verbal:**

- ▶ La comunicación explícita puede manifestarse tanto a través de palabras habladas o escritas como mediante expresiones faciales, gestos o acciones que refuerzan el mensaje.



▶ **Formal e informal:**

- ▶ La comunicación explícita puede darse en contextos formales, como en el ámbito laboral o académico, o en situaciones informales, como conversaciones cotidianas.

Ejemplos de comunicación explícita:

- ▶ Un mensaje de texto que dice: "Te espero en la puerta de la escuela a las 3 de la tarde".
- ▶ Una instrucción clara y concisa: "Para acceder a la información, haga clic en el botón azul".
- ▶ Una declaración de intenciones: "Quiero que me digas la verdad sobre lo que pasó".
- ▶ Un acuerdo escrito que especifica todos los términos y condicione
- ▶ .

Diferencia con la comunicación implícita:

- ▶ La comunicación implícita, por otro lado, se caracteriza por transmitir el mensaje de forma indirecta, utilizando sutilezas, insinuaciones o dobles sentidos que requieren de una interpretación por parte del receptor para comprender el significado completo. Mientras que la comunicación explícita se enfoca en la claridad y la precisión, la comunicación implícita se apoya en la interpretación y la inferencia.



En resumen:

La comunicación explícita es aquella que se expresa de forma clara y directa, sin dejar lugar a dudas ni interpretaciones erróneas, mientras que la comunicación implícita requiere de una interpretación por parte del receptor para comprender el mensaje completo.

CLARIFICACIÓN

- ▶ la estrategia de clarificación se adapta a diferentes contextos y propósitos, pero su objetivo principal es siempre el mismo:
- ▶ hacer más claros los aspectos confusos o ambiguos para facilitar la comprensión, la toma de decisiones, o la acción.

<https://www.youtube.com/watch?v=vy50ahtpyRI>



(Seleccione la flecha en modo de Presentación con diapositivas)