

# **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>¿Qué es comunicación?</b>	<b>5</b>
<b>Elementos del proceso de comunicación</b>	<b>6</b>
<b>Interferencias o barreras de la comunicación</b>	<b>7</b>
<b>Formas de comunicación</b>	<b>8</b>
<b>Moduladores de la comunicación</b>	<b>11</b>
<b>Diferencia entre Comunicación e Información</b>	<b>14</b>
<b>Formas de comunicación en una organización</b>	<b>15</b>
<b>Dirección de la comunicación formal</b>	<b>16</b>
<b>Consejos para lograr una comunicación efectiva</b>	<b>18</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>21</b>

## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos somos seres comunicativos, todas nuestras acciones suceden en la comunicación y sin ella seríamos incapaces de desarrollarnos como personas; por ello, la comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien, no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicaciones. El hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera, muchas veces porque interponemos obstáculos que entorpecen la comunicación, pues ésta requiere un clima de confianza; es muy importante no defraudar a los demás para que una buena comunicación se pueda dar, ya sea en el terreno personal o profesional.

Por lo anterior, trataremos de mostrar en este módulo los aspectos esenciales del proceso de comunicación, algunas barreras que pueden entorpecer el proceso, además de algunos consejos para lograr una comunicación efectiva.

De igual forma tocaremos la diferencia entre comunicación e información, pues en casi toda organización se suele confundir o utilizar como sinónimos; sin embargo, esto no es así, pues tienen distinta función, pretendemos con ello lograr que se mejore el proceso de la comunicación y se logre el cumplimiento de los objetivos personales e institucionales.

## OBJETIVO GENERAL

Brindar a los participantes habilidades de comunicación que permitan mejorar su comunicación y con ello las relaciones interpersonales y laborales.

## ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

Mi definición de comunicación es:



### DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

La palabra “comunicar” significa poner en común, es decir, compartir, transmitir, contactar y transportar.

Comunicación es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas.

Comunicación es un proceso bilateral, un circuito en el cual interactúan y se interrelacionan dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por todos conocidos.

Todos los seres vivos se comunican de una manera u otra utilizando desde el nivel sensorial hasta lo que para el ser humano ha sido una conquista: el lenguaje que supone un grado de desarrollo biológico y tecnológico.

*Ejemplo:*

Cuando expresamos *emociones* (alegría, ira, etc.), decimos nuestros *criterios*, transmitimos un *conocimiento*, realizamos una obra de *arte*, hacemos *gestos*, entre otras formas, estamos *comunicándonos*.

## ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación requiere fundamentalmente de dos elementos indispensables:

Emisor y receptor

Pero definitivamente que éstos no son los únicos, ya que para que exista verdaderamente una comunicación se requiere del mensaje que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten, así como de un vehículo para transmitirlo que es el canal, y como se trata de un proceso bilateral, requiere de la retroalimentación, que es la información recurrente o información de regreso.

También intervienen otros elementos, que vienen a ser propiamente las variables extrañas que afectan la comunicación, que son las interferencias o barreras de la comunicación, que más adelante estudiaremos.

**El emisor** inicia la comunicación, generalmente con una determinada intención, es la fuente de origen de la comunicación, es decir, es quien envía y elabora el mensaje utilizando un código, este debe ser común, esto es, conocido tanto por el emisor como por el receptor.

**El mensaje** es lo que el emisor trata de comunicar.

**El canal** es el medio por el cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje, deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo con las condiciones del ambiente y de acuerdo al tipo de información que contiene el mensaje, de ahí que se deba de tener mucho cuidado al elegir el canal, para prevenir fallas en la recepción e interpretación del mensaje.

**Interferencias o barreras** son las que se presentan e interfieren en el mensaje, pueden ser personales, físicas y semánticas.

**El receptor** es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente.

**La retroalimentación** es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo el mensaje de respuesta devuelta en el sistema como control para evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la retroalimentación que nos dé el receptor, por medio de sus reacción o respuesta.

- La comunicación es un proceso de ida y vuelta.
- Para que exista se requiere de 2 o más personas en una interacción.

## INTERFERENCIAS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Aun cuando el emisor y el receptor pongan todo de su parte para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el control que se pretenda, limitando la comprensión del mismo.

Estas interferencias pueden clasificarse en 3 grandes grupos:

**Barreras personales:** son las interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus valores, etcétera. El ruido mental es un ejemplo claro pues limita nuestra concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción e interpretación, provocando que veamos y oigamos aquello que queremos, es decir, lo que nos conviene escuchar, aquello con lo que estamos sintonizados emocionalmente. Nuestras creencias y valores actúan como filtros, por ello la comunicación no puede separarse de la personalidad y ésta influye en nuestras percepciones y transmitimos nuestra interpretación de la realidad y no la realidad misma. Las *emociones* se consideran una barrera personal, por que el estado de ánimo tanto del que emite como del que recibe, es una interferencia muy poderosa que influye generalmente en la forma en que se transmite y recibe un mensaje.

**Barreras físicas:** son interferencias que ocurren en el ambiente físico donde se desarrolla la comunicación. Una barrera física muy común es el ruido, otras son: la distancia física, las paredes o la estática cuando nos comunicamos a través de un aparato, etcétera.

**Barreras semánticas:** son aquellas que tienen que ver con el significado que se le da a una palabra (la semántica es la parte de la ciencia lingüística que estudia el significado de las palabras). Casi toda comunicación es simbólica, es decir, utiliza signos y símbolos que sugieren determinados significados. Los símbolos con los cuales nos comunicamos tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples que un mismo símbolo tiene, o el distinto significado; y si al interpretar elegimos el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, podemos tergiversar el mensaje. Tenemos que cuidar mucho el contexto en que se utiliza una palabra o un símbolo, porque es el contexto el que decide el significado de una palabra.

El lenguaje es una barrera de tipo semántica al igual que la edad, la educación, el nivel cultural y, muchas veces, la capacidad o nivel de inteligencia de las personas, lo que termina por influir en el lenguaje.

## FORMAS DE COMUNICACIÓN



### EL LENGUAJE VERBAL PUEDE SER ORAL O ESCRITO

Los símbolos que utiliza el lenguaje verbal, tanto en su forma oral, como escrita, son *las palabras*. Es indispensable que emisor y receptor manejen el mismo idioma y, por tanto, conozcan las mismas palabras; sin embargo, una misma palabra puede tener diversos significados y es primordial llegar a un acuerdo convencional del significado que tendrá un símbolo, es decir, una palabra determinada.

Para decidir el significado es importante el contexto en que se está utilizando la palabra, esto es, el ambiente y la cultura de los miembros de la organización.

### EL LENGUAJE ORAL.

El lenguaje oral *es la forma de comunicación más rápida y simple* y tiene la ventaja de que la retroalimentación se puede recibir de manera inmediata. Las dos formas de comunicación oral, comúnmente empleadas en las organizaciones, son el habla en la *comunicación cara a cara*, y el habla *a través de un aparato* como son: el teléfono o los micrófonos y altavoces.



La comunicación cara a cara permite la retroalimentación inmediata y además de hablar y escuchar, podemos ver y observar movimientos, gesticulaciones, percibir el tono de la voz y la inflexión que se le da a lo que se dice. Todo esto representa una gran ventaja, que no tiene la comunicación telefónica.

### EL LENGUAJE ESCRITO.

La comunicación escrita puede tomar muchas formas: cartas, memorándums, oficios, circulares, folletos, boletines, informes, reportes, periódicos, revistas, etc.

Con la utilización de la jerga profesional y el lenguaje técnico, se ha hecho cada vez más difícil la lectura y comprensión de la comunicación escrita en las organizaciones, y se ha olvidado que el propósito de estas formas de comunicación no es impresionar sino hacerse entender.

Existe una gran necesidad de tener muy presentes las características de los receptores y sus exigencias y adaptar a su nivel el uso de las palabras, clarificando los tecnicismos y eliminando los intelectualismos que lo único que hacen es crear barreras en la comunicación.

El lenguaje no verbal, puede ser de diferentes tipos, principalmente:

mímico, gráfico y fonético

La *mímica* generalmente acompaña al habla y sirve para complementar la comunicación, aclararla y enfatizarla, pero muchas veces también suple a la comunicación oral; por ejemplo, cuando el ruido o la distancia nos impiden escuchar, la comunicación mímica a través de movimientos corporales suele ser de gran utilidad.



La *quinésica* es el estudio de la comunicación a través de movimientos corporales y expresiones faciales (gesticulación). Estos movimientos son una forma de transmitir intenciones a los demás y pueden ser tan importantes como el habla misma.

La *postura* es otra forma importante de comunicación no verbal, porque puede darnos claves de: confianza, agresividad, ansiedad, temor, inseguridad, rechazo, aburrimiento, etcétera.

El *lenguaje gráfico*, es todo aquel que se comunica a través de ilustraciones (algunos autores consideran también a la escritura, dentro de este tipo de lenguaje), o como el lenguaje matemático que se realiza a través de signos o símbolos universalmente conocidos. Los diagramas, mapas, croquis, posters, ayudas visuales para la capacitación como láminas o acetatos, son algunos ejemplos de la utilidad que tiene este tipo de lenguaje dentro de las organizaciones.

*Lenguaje fonético* no verbal (transmisión de ideas a través de sonidos) cuando se utilizan timbres o campanas para indicar tiempos de entrada, de descanso o de salida; cuando se utilizan determinados sonidos para señalar alerta en estados de emergencia, o bien para dar información cuando una máquina requiere de materia prima o bien de mantenimiento.



## MODULADORES DE LA COMUNICACIÓN

Con nuestro cuerpo, a través de su movimiento, expresamos nuestros sentimientos hacia las personas que nos rodean.

**Con nuestro rostro:** todas nuestras expresiones faciales, gestos y actitudes representan un sentimiento dentro del proceso de comunicación.

**Con nuestra voz:** por medio del tono, volumen, velocidad, modulación se comunica el sentido de lo que deseamos expresar.

**Con nuestra postura:** a través de las posiciones que adoptamos durante la comunicación expresamos el sentido de nuestro mensaje.

**Con nuestro tacto:** principalmente con nuestras manos comunicamos afecto, seguridad, rechazo, indiferencia y otros sentimientos.

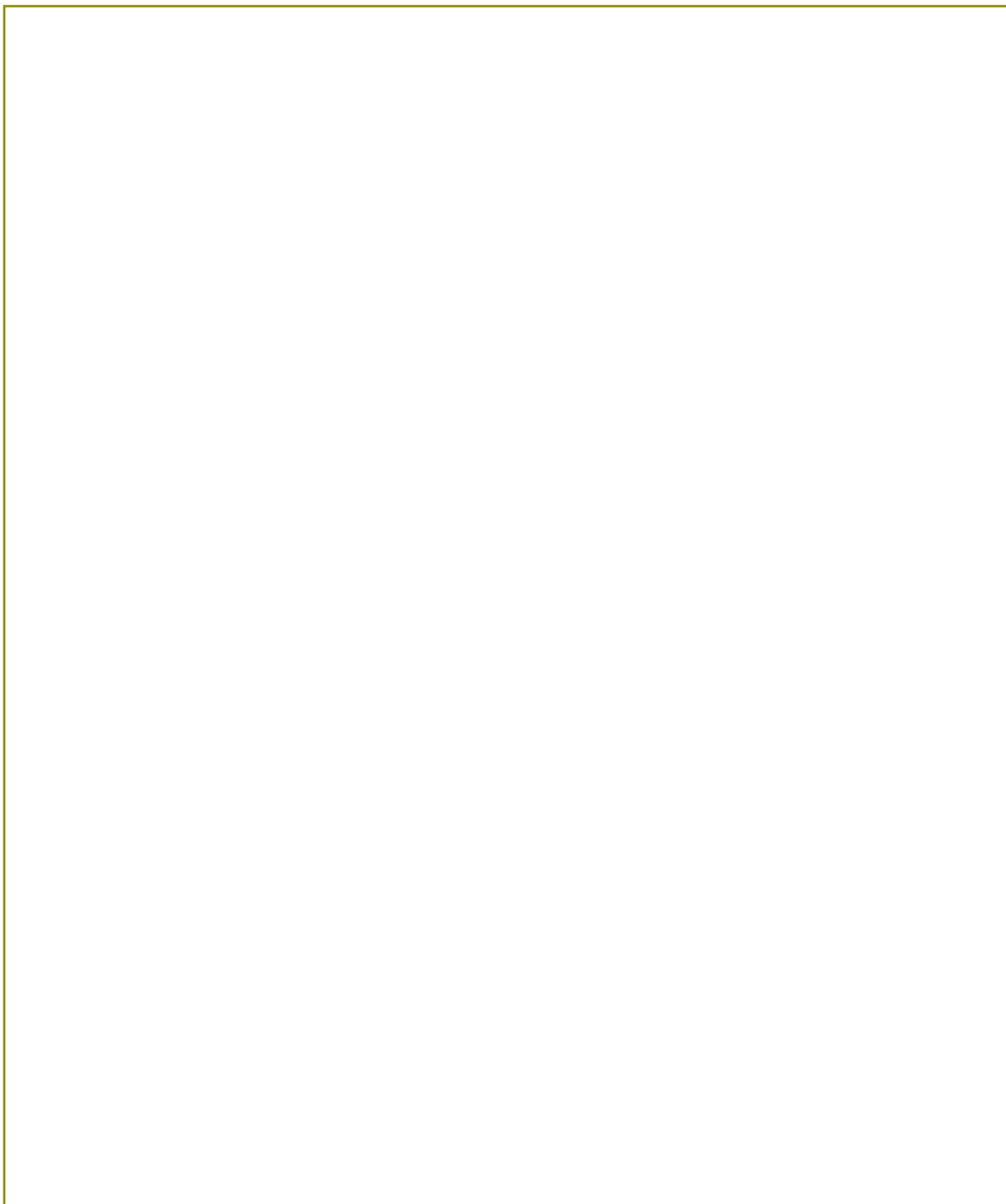
**Con el uso del espacio:** la distancia que mantenemos con nuestro interlocutor puede crear cercanía o barreras para comunicarnos.

**Con nuestra mirada:** por medio de la mirada expresamos nuestras emociones, voluntad y actitud hacia quienes nos rodean.

**Con nuestro movimiento:** se refiere a los ademanes, formas de caminar, tics nerviosos, con los cuales también nos comunicamos.

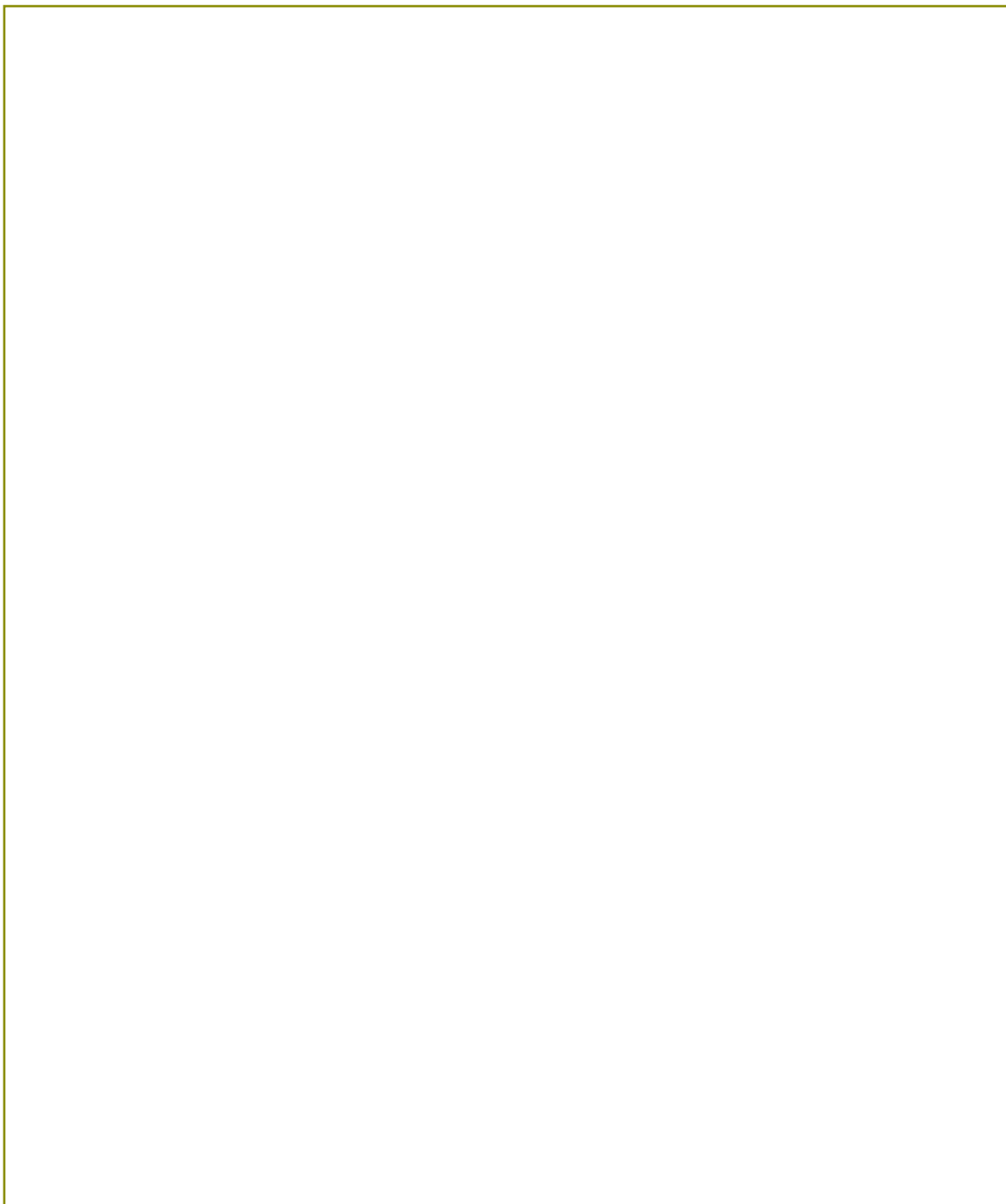
## **DINÁMICA “COMUNICACIÓN EN UNO Y DOBLE SENTIDO”**

### **DIBUJO A**



## **DINÁMICA “COMUNICACIÓN EN UNO Y DOBLE SENTIDO”**

### **DIBUJO B**



## DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Estos términos tienden a confundirse en el ámbito laboral. Generalmente se cree que estar comunicando cuando realmente se está informando. Ejemplo: a través de cartas, memos, fax, reuniones informativas.

**Informar:** es transmitir ideas en un sólo sentido, es decir, de manera unilateral. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin esperar reacción o respuesta.

**Comunicar:** es un proceso mediante el cual dos personas se ponen en contacto, intercambiando ideas, de una manera bilateral. El emisor transmite el mensaje al receptor y recibe su respuesta, en un intercambio constante de papeles, cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor.

### **COMUNICACIÓN:**

- Bidireccional
- Recíproca
- Interactiva
- Es un intercambio
- Una relación entre personas

### **INFORMACIÓN:**

- Unidireccional
- No recíproca
- No hay respuesta del receptor
- Sólo da instrucciones
- No hay un contacto

## FORMAS DE COMUNICACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN

En una organización, las personas que laboran se comunican constantemente, lo cual ayuda a la consecución de sus metas y objetivos personales e institucionales.

La comunicación puede ser de los siguientes tipos: interna y externa, así como formal e informal.



## DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN FORMAL

La comunicación formal se puede dar en tres direcciones:



Esta ayudará a clarificar políticas, metas, etc. Se realiza a través de memorándums, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos y revistas internos, folletos, diagramas, videos, etc. Esta información le dará sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver sus dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.



Este tipo de comunicación suministra retroalimentación de los subordinados. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los trabajadores con la alta dirección. Se realiza a través de programas de sugerencia, encuestas, procedimientos de quejas, una política de puertas abiertas, diálogo y entrevistas y reuniones de grupo.



Es la comunicación que se desarrolla entre dos personas del mismo nivel jerárquico. Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales.



***Lo que se dice es una mínima parte de lo que significa el mensaje, lo más importante se comunica con hechos***

- La comunicación permite compartir nuestros pensamientos, motivaciones, intereses, etcétera.
- La comunicación es un proceso de reciprocidad (dar y recibir mensajes).
- Los elementos de la comunicación son: emisor, mensaje, canal, receptor y respuesta.
- Existen barreras que dificultan la comunicación.
- Existen habilidades que nos ayudan a comunicarnos.
- Una comunicación adecuada ayuda a mejorar la calidad de nuestra interacción.

## CONSEJOS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Podemos decir que una comunicación ha sido efectiva cuando el receptor se muestra interesado por el mensaje, lo asimila de manera correcta, lo acepta e incorpora a sus conocimientos y formas de conducta.

### SUGERENCIAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Deje hablar.** No puede escuchar a los demás si siempre se la pasa hablando.

**Escuche con una mente abierta.** No establezca juicios previos, centre su atención en el mensaje y decídase a sacar el mayor provecho posible del encuentro.

**Haga que su interlocutor se sienta cómodo.** Deje de hacer cualquier otra cosa que no sea escuchar, ayude a la persona a hablar libremente, elimine todo gesto, actitud o movimiento de rechazo. Muestre interés atendiendo para comprender y no se muestre predispuesto para rebatir.

**Centre su atención en lo que le están diciendo.** Concéntrese en el contenido del mensaje y no en la forma. No se distraiga con los tics nerviosos, muletillas o fallas de pronunciación de su interlocutor, deje lo superficial y vaya al núcleo de la comunicación.

**Elimine las distracciones.** No mueva papeles ni tamborilee, prevenga o elimine cualquier posible interferencia, si hay mucho ruido externo cierre la puerta o vaya a un área más aislada.

**Conserve la calma.** Sea paciente, no se precipite en hacer juicios, no interrumpa, espere a que la otra persona termine de hablar, antes de dar una respuesta. No se aleje o corte la comunicación bruscamente. No pierda el control, una persona irritada puede malinterpretar o tergiversar la comunicación.

**Muestre empatía con los que hablan.** Trate de ponerse mentalmente en el lugar de su interlocutor y ver las cosas desde su perspectiva.

**Centre su atención en las ideas principales.** Identifique las ideas principales en lo que la persona dice, esto será lo que deberá recordar más tarde, detectando la esencia de la conversación, el resto se recordará como ideas de soporte.

**Escuche la totalidad del mensaje.** Evite por otro lado la tendencia a resumir, no se prejuicie o crea adivinar lo que le van a decir con las primeras palabras que dice su interlocutor, ni lo corte dando por supuesto el resto. Usted puede estar equivocado y adelantando juicios erróneos.

**Haga preguntas.** Esto estimula al hablante y le muestra su interés y que lo está escuchando. Por otra parte, hacer preguntas permite la retroalimentación o correcciones a tiempo de las malas interpretaciones. Además, hacer preguntas ayuda a conocer mejor los argumentos o razones del que habla.

**Evite en lo posible las discusiones y las críticas.** Tanto unas como otras suelen poner a la gente a la defensiva y como reacción pueden “enconchase” encerrándose en sí mismos o enojarse, y aunque usted gane la discusión, en realidad pierde.

**No se deje llevar por sus emociones.** Ciertas palabras, frases, o el tono de voz en que se dicen provocan emociones en el oyente, aprenda a controlarse para no interrumpir la comunicación, ni asumir una actitud negativa o ponerse a la defensiva.

**No sueñe despierto.** Muchos malos oyentes, se van mentalmente de la conversación, porque empiezan a pensar en otras cosas, a veces se conectan y se desconectan de la comunicación perdiendo gran parte del mensaje. Sintonícese con su interlocutor y evite cualquier pensamiento distractor tomando una parte activa en la conversación, haciendo preguntas, identificando los elementos clave, leyendo lo que dice “entre líneas” el hablante. Examine las evidencias y saque sus conclusiones sobre la situación.

**Enfréntese al material complicado.** Algunos temas son de difícil comprensión para el que escucha y resultan difíciles de seguir. No se intimide, aproveche para aprender, realice preguntas. No se aísle ni deje que una presentación complicada lo desanime.

Sea cual sea *el tipo de lenguaje* que utilice y el *medio de comunicación* empleado, procure ser simple, sencillo, claro y lo más concreto posible en lo que dice su mensaje, con el propósito de lograr ser comprensible.

Procure que sus *expresiones sean cortas*, porque entre más información se comunique es más difícil mantener al interlocutor atento e interesado.

Una técnica que se sugiere es usar un trozo breve de comunicación, *apoyarse con ilustraciones* (dibujos, ejemplos), repetir y repasar de nueva cuenta lo dicho.

**Sea empático** y piense ¿de qué manera puede mi interlocutor entender mejor esto?, y busque ser explícito para él (no piense que para usted es fácil, ni dé por supuesto que el interlocutor es tan inteligente o más que usted, y que no tiene que ser tan claro), es mejor ajustarse usted a él y no pretender que él se ajuste a usted.

Uno de los principales fallos es pretender o fingir que se está prestando atención, cuando en realidad la mente divaga en otras cosas. “La mayoría de las personas habla a un ritmo de 125 palabras por minuto. Sin embargo, el cerebro es capaz de manejar hasta cinco veces más esta cantidad. De ahí que cuando alguien habla más de unos cuantos minutos, el que escucha, a veces sin darse cuenta, empieza a divagar en otras cosas que ocupan su mente porque le interesan o le preocupan, volviendo sólo ocasionalmente al diálogo para enterarse someramente de lo que está diciendo el que habla”.

**Ponga toda su voluntad** en eliminar los malos hábitos de escucha o por lo menos mantenerlos bajo control, no se distraiga, para ello se sugiere que vea la manera de mantener una participación activa en la comunicación ya sea tomando notas o haciendo preguntas, para mantener también su mente ocupada y evitar divagar o soñar despierto.

**Es importante que la retroalimentación** sea dada de inmediato.

La retroalimentación positiva es la más deseable y la que produce mejores resultados, no obstante, es preferible recibir aunque sea retroalimentaciones negativas, porque son mejor que nada.

La retroalimentación no verbal debe ir acompañada de una retroalimentación verbal, y es muy importante que ambas sean congruentes.



## BIBLIOGRAFÍA

Acevedo A. Aprender Jugando, dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría. Vol.1. Editorial Limusa, México.

Bustillos de Nuñez Graciela, et al. Técnicas Participativas para la educación popular, IMDEC, 2ª edición. México; 1990.

Steil Lyman K. Cómo escuchar bien y entender mejor. Madrid; 1993.

Van Riel Cees BM. Comunicación corporativa. Princes may. Madrid, 1997.

Wolf M. La investigación de la comunicación de masas. Paidós. Barcelona; 2000.