

La Comunicación

Vamos a estudiar un proceso que forma parte de la mayoría de los actos que todos realizamos cada día.

Los seres humanos, como también muchas de las especies animales, vivimos en grupos o comunidades y necesitamos mantener cierto grado de unión entre todos los miembros, y esto lo conseguimos gracias a los procesos de comunicación. Ningún grupo, por elemental y simple que pueda llegar a ser, está libre de la necesidad de comunicarse, ya que el intercambio es imprescindible para la convivencia y el desarrollo.

Información y Comunicación...

¿Son lo mismo?



Información y comunicación

INFORMACIÓN

Es lo que percibimos, el contenido básico del mensaje que se recibe, cualquiera que sea su procedencia.

COMUNICACIÓN

Es el proceso mediante el cual un individuo transmite a otro (u otros) cierta información.

LA INFORMACIÓN ES UNO DE LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN



Los tipos de comunicación son:



Verbal (oral o escrita) y no verbal (imagen y corporalidad/gestualidad/kinesia/paralin guística/proxemia).

No importa cual tipo es el tipo de comunicación, sino que se logre la efectividad de la comunicación, que el mensaje llegue en tiempo y forma y que su interpretación sea la correcta. Para esto se debe tener en cuenta que se quiere comunicar, a quien es el receptor y su entorno para poder entender cual será la herramienta más efectiva para enviar el mensaje. Independientemente del tipo de comunicación que se lleve a cabo es importante tener en cuenta las palabras, el significado que les damos, el contexto en que se utilizan. Para que la comunicación sea efectiva se requiere que esta sea precisa, clara y bidireccional. Si se llega con éxito a la comunicación efectiva, entonces la selección de ese tipo de comunicación fue el adecuado. Todos son importantes en la medida que se los utilice en el momento y forma correctos.

¿Cómo se produce la comunicación?

Elementos necesarios

Vamos a partir del modelo de comunicación de Shannon y Weaver, y lo completaremos con elementos procedentes de estudios e investigaciones posteriores para tener una idea lo más completa posible sobre este importante proceso.

Para la comunicación se necesita...				
• Emisor	• Receptor	• Mensaje	• Canal	• Soporte

- **Mensaje.** Es el contenido de la comunicación, el **núcleo de la información** que se transmite.

Atención, porque los mensajes pueden ser:

- **Positivos:** *La carta llegó ayer.*
- **Negativos:** *Anita no quiere venir.*

A veces el mismo contenido puede transmitirse mediante un mensaje positivo o negativo. Por ejemplo:

- *No llegues después de las doce* → negativo.
- *Procura llegar antes de las doce* → positivo.

Las personas reaccionamos mejor ante los mensajes positivos



Demos la vuelta a los mensajes negativos para transformarlos en positivos



LA COMUNICACIÓN

El proceso comunicativo

Veamos cómo se combinan los elementos que ya conocemos, para dar lugar a una comunicación.

FASES DE LA COMUNICACIÓN

1. Elaboración del mensaje

2. Transmisión del mensaje

3. Captación. Comprensión

4. Respuesta. *Feed-back*



Veamos con más detenimiento!



Elaboración del mensaje

Corresponde al emisor producir el mensaje con la información que se va a transmitir, y dar forma a la idea que se va a comunicar. Para esto necesita valerse de un lenguaje determinado, una serie de **signos** estructurados y organizados por medio de un **código**.

- El **signo** no tiene sentido por sí mismo, es un instrumento para representar algo. El signo adquiere significado concreto según el uso al que se destina, por el modo en que lo interpretan las personas que lo utilizan y por la asociación con el objeto al que hace referencia.
- El **código** es un sistema que agrupa, relaciona y organiza ciertos signos dentro de un contexto significativo. Gracias a los códigos podemos interpretar el sentido que tienen los signos que utilizamos.

SIGNOS Y CÓDIGOS	
<ul style="list-style-type: none">• Las letras del alfabeto.• Las señales de tráfico.• Los gestos del lenguaje de los sordomudos.• Los números, etc.	<ul style="list-style-type: none">• El alfabeto.• El idioma.• El código de la circulación, etc.

Transmisión

Se produce cuando el emisor hace llegar el mensaje al receptor. El **modo (canal)** y el **medio de transmisión (soporte)** serán diferentes en función del tipo de comunicación. Por ejemplo, en una conversación la transmisión se produce cuando hablamos a la otra persona; en una carta se produce cuando la escribimos y la enviamos.

Captación del mensaje. Comprensión

Cuando la información que ha transmitido el emisor llega hasta el sujeto receptor, este podrá recoger (captar) el mensaje siempre que no existan **ruidos, interferencias o canales sobrecargados**.



EJEMPLO

Cuando se emplean diferentes sistemas de códigos, no hay entendimiento

- En castellano, ciertas palabras tienen más de un significado, dependiendo del lugar. Es el caso de la palabra «coche», vehículo de cuatro ruedas en España, mientras que en los países centroamericanos significa «cerdo».
- Recibimos una carta en alemán, lengua que desconocemos; el proceso de comunicación no se completará hasta que alguien nos la traduzca a nuestro código.

Cuando se producen interferencias en los canales, la comunicación no se completa

- El sonido ambiental que impide que dos personas se oigan entre sí.
- Cuando una carta se extravía y no llega a su destino o llega en tal estado de deterioro que no se puede leer el contenido.
- Cuando intentamos escuchar a varias personas que nos hablan al mismo tiempo, y no nos enteramos de nada: otro caso de interferencia o sobrecarga.



Respuesta

Si el receptor contesta con un mensaje de respuesta, el sentido de la comunicación cambia, y los papeles de emisor y receptor también. Estamos ante una comunicación de doble sentido o **bidireccional**.

No obstante, aunque no haya respuesta, la comunicación se produce siempre que el mensaje es recibido y comprendido por el destinatario.

saber más

Retroalimentación (*feed-back*)

Se dice que en una comunicación existe **feed-back** o **retroalimentación** cuando los mensajes se producen en ambas direcciones de manera fluida, es decir, cuando tienen respuesta en un proceso bidireccional.

cuando alguien responde un
email, pidiendo información ...



... que ya estaba en el primer
email de toda la cadena de correos

Lenguajes que empleamos para comunicarnos

- **Lenguajes hablados.** Emplean la palabra como medio de expresión y el mensaje se percibe a través del oído.
- **Lenguajes de signos y señales.** Utilizan símbolos o signos con un significado propio. En esta categoría tiene mucha importancia la **escritura**, con toda su variedad de sistemas. El mensaje se percibe a través de la vista.

También podemos incluir en este grupo: el lenguaje de los sordomudos, el de las señales de tráfico, el telegráfico, el lenguaje de banderas utilizado por los marinos, la simbología de los colores, etc.

- **Lenguaje de las imágenes.** Es el lenguaje del arte gráfico, y también el de la publicidad. Utiliza la representación de la figura (humana principalmente)

Interviene, sobre todo, la vista, aunque es habitual que el mensaje se transmita de forma global haciendo partícipes a varios sentidos.

- **Lenguajes especiales.** En esta categoría se encuentra la música, que participa del lenguaje de los signos, pero además se percibe por el oído, al igual que los lenguajes hablados.

Sistema de comunicación empresarial

Información, comunicación

Si la información y la comunicación son importantes para todos nosotros, para la empresa resultan imprescindibles; tanto es así que el éxito de un negocio depende, en muchas ocasiones, de factores como:

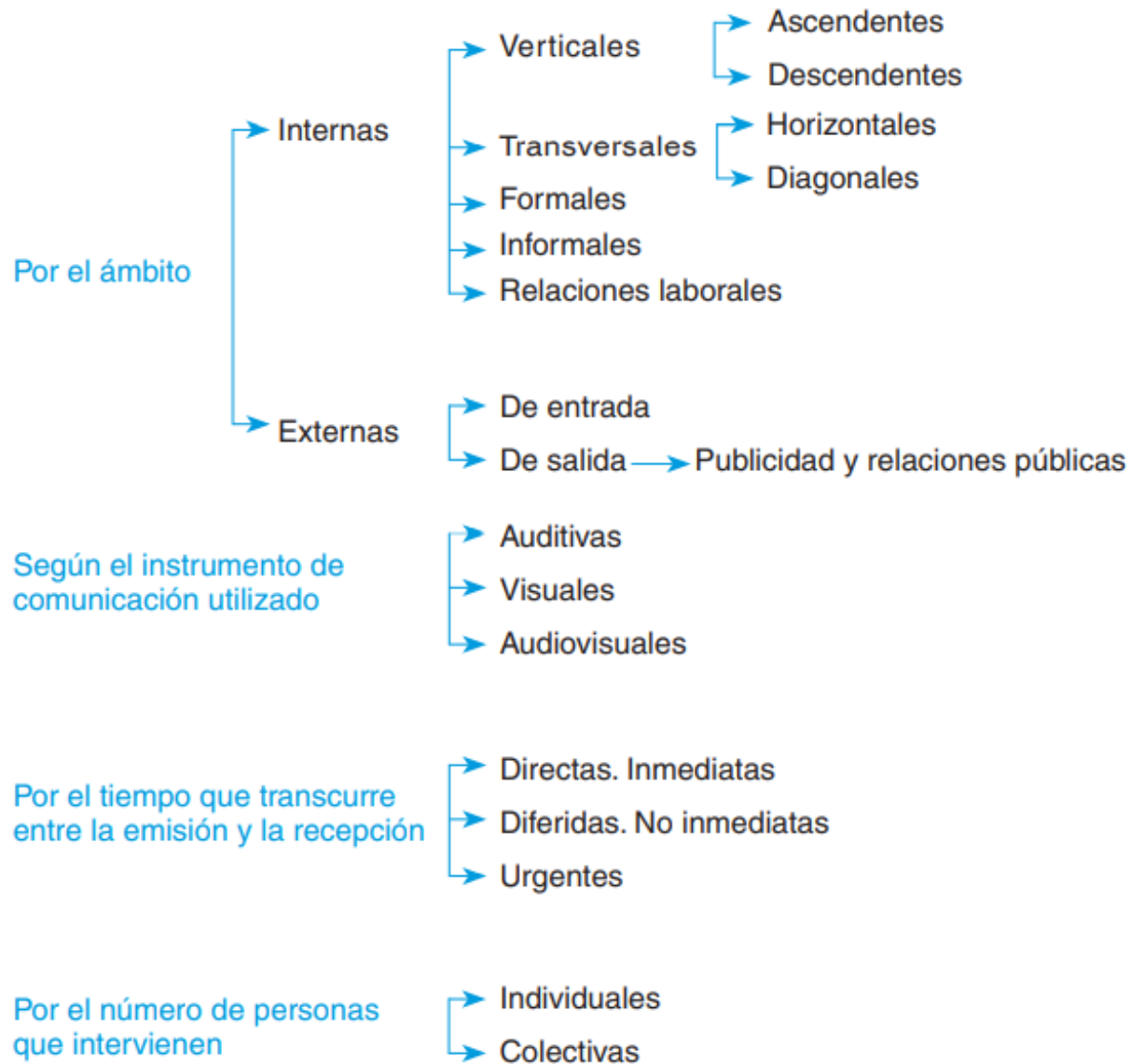
- Cantidad y calidad de información que se maneja.
- Capacidad de sus dirigentes para comunicarse, habilidad para comprender y hacerse entender por los demás.

Dos principios rigen las comunicaciones empresariales:

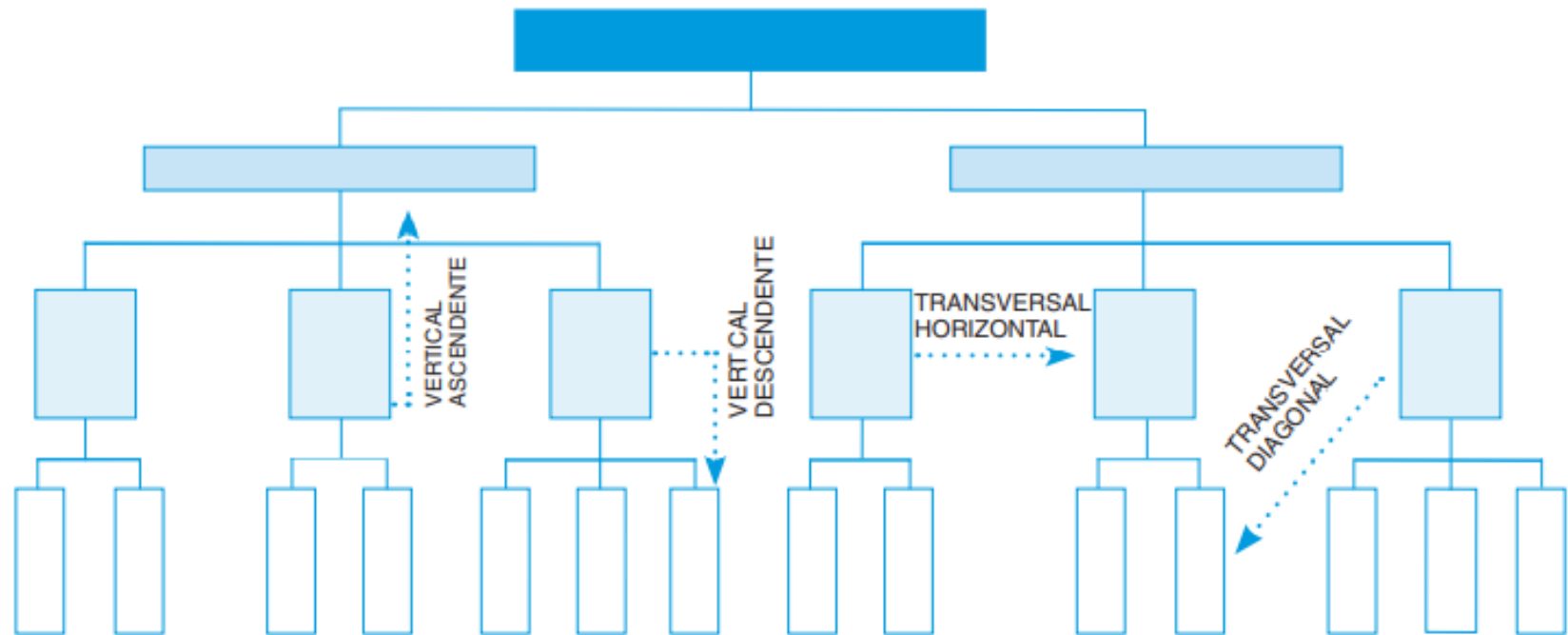
Comunicación es:

PRIMERO	SEGUNDO
La comunicación en la empresa no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener la información necesaria para el funcionamiento diario.	La comunicación es la esencia misma de cualquier actividad organizativa, sin ella no podrían existir las organizaciones.
ES EL MEDIO	ES LA ESCENCIA

Podemos clasificarlos por diferentes criterios según el esquema siguiente:



→ Esquema sobre el recorrido de algunos tipos de comunicación interna.



Comunicaciones formales

Son las que se desarrollan a través de los conductos establecidos en la organización formal, que utilizan los canales, canales conocidos y aceptados por todos los miembros de la misma. Las comunicaciones verticales, tanto ascendentes como descendentes, pertenecen a este grupo.

Sin embargo, por las vías formales se transmite solo parte de las comunicaciones que fluyen por la empresa, porque otras discurren de manera informal.



Comunicaciones informales. El rumor

Al margen de las estructuras formales, por todos los niveles de la empresa circulan informaciones que van de persona a persona o de grupo a grupo.

Estas comunicaciones tienen su origen en las relaciones directas de las personas y suelen adoptar la forma de «rumores» o «noticias frescas» que se extienden de manera muy rápida por los niveles de la organización informal.

Hay que prestar atención especial al **rumor** como forma de difusión en las organizaciones, ya que diversos estudios sobre el comportamiento de las personas ponen de manifiesto que el rumor se produce como resultado de combinar varios factores:

- **Incertidumbre.** Debido a la falta de información, o cuando esta es ambigua, contradictoria o deficiente.
- **Ansiedad.** Las personas impacientes, o las que padecen de ansiedad, son más propensas a difundir rumores que aquellas que están más serenas o tienen mayor seguridad en sí mismas.
- **Deseo de tener información de primera mano.** Las personas que se «mueren» por la última novedad son más propensas a difundir rumores.
- **Credibilidad.** Es más fácil que se extienda y se tenga por cierto un rumor cuando la fuente es creíble.

Primer impresión se divide en 3 partes...

- ☐- Apariencia Externa**
- ☐- Lenguaje no verbal y primeras palabras**
- ☐- Saber estar y permanecer**