



RESUMEN DE LO QUE ES COMUNICACIÓN

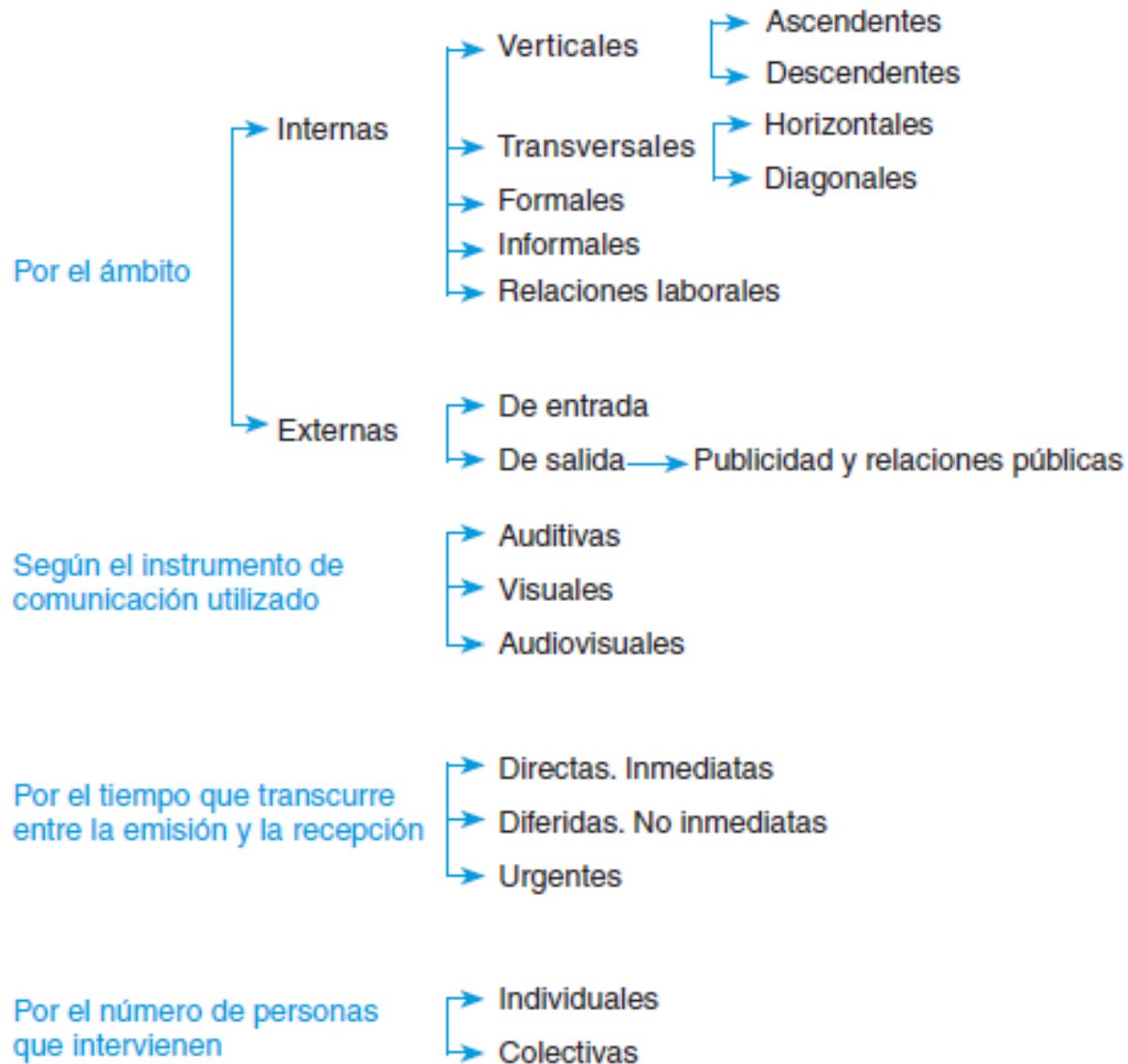


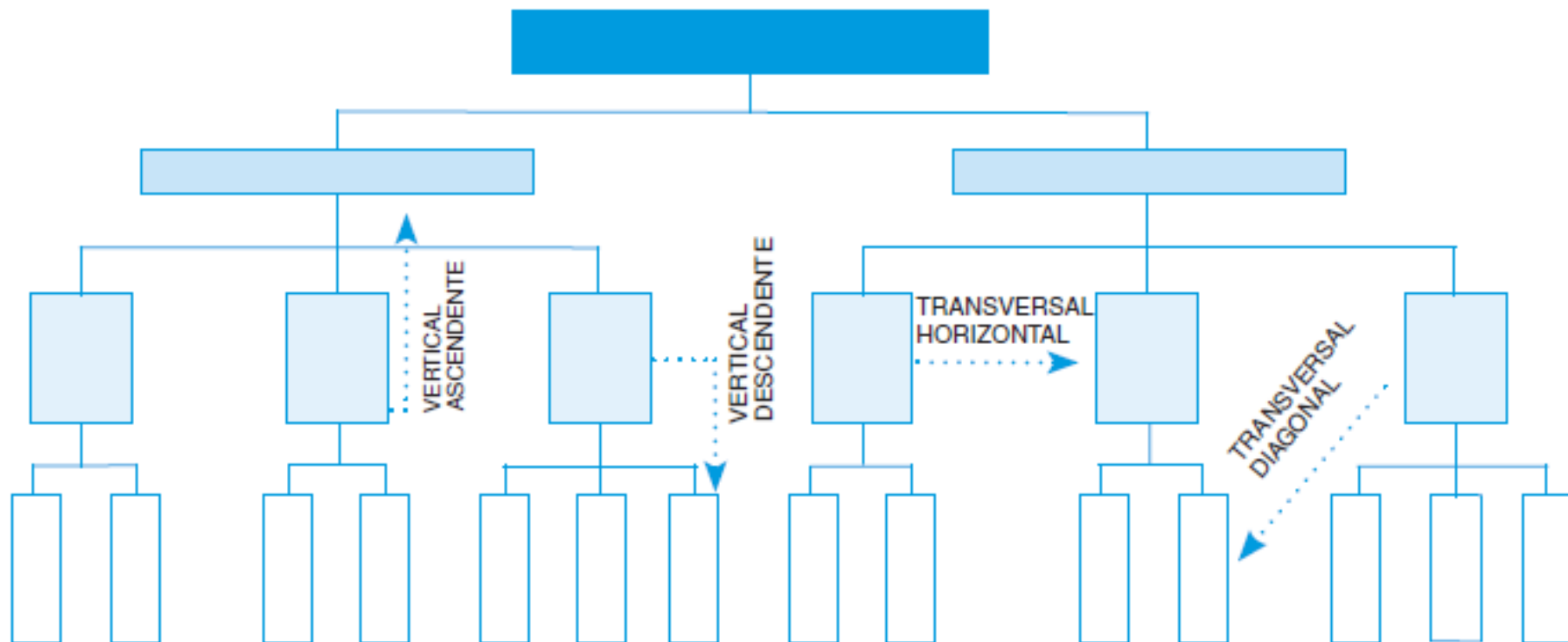


- **Emisor o remitente.** Es quien elabora el mensaje.
- **Mensaje.** El contenido mismo, la esencia de la comunicación.
- **Código.** Es el método empleado para representar la escritura, basado en un conjunto de símbolos, sujetos a un sistema de normas. Conocemos, entre otros códigos: los alfabetos, los silabarios, los pictogramas, etc.
- **Soporte.** Lugar en el que se graban los signos de la escritura; puede ser papel o cualquier otro.
- **Receptor o destinatario.** Lector al que se dirige el mensaje.

La capacidad de escribir y de leer requiere un periodo de adiestramiento para llegar a conocer el código, los signos, reglas y normas que organizan el sistema de escritura empleado.

Podemos clasificarlos por diferentes criterios según el esquema siguiente:







COMUNICACIÓN NO VERBAL. LENGUAJE DEL CUERPO Y PROTOCOLO GESTUAL

Mensajes voluntarios e involuntarios

Aspectos de la comunicación no verbal que nos delatan

- La mirada
- La expresión del rostro
- El contacto físico
- La distancia corporal
- La postura, los gestos

Comunicación no verbal

Factores asociados al lenguaje verbal

Tono

Ritmo

Volumen

Silencios

Timbre

Paralingüística

Factores asociados al comportamiento

Expresión facial

Mirada

Postura

Gestos

Proximidad

Espacio personal

Kinesia

Proxémica

LA COMUNICACIÓN ORAL

Elementos

Funciones

- Representativa
- Expresiva / emotiva
- Apelativa

¿Cómo influye en nuestra vida?

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

- La voz es su modo de transmisión
- Los mensajes se agotan, caducan
- No queda constancia de lo dicho
- En el sentido del mensaje influye lo que se dice y cómo se dice
- Estamos condicionados por la percepción selectiva
- Es posible el *feedback*

PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA COMUNICACIÓN ORAL

- Brevedad, concisión
- Veracidad, precisión
- Claridad
- Sencillez
- Corrección
- Evitar reacciones emotivas
- Hablar a la velocidad y tono adecuados
- Conservar el sentido común
- Utilizar la fuerza del nombre

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DEL HABLA

- Técnicas
- Adecuación del mensaje

HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Escuchar es algo más que oír

Factores que influyen para que escuchemos bien

- Conocimientos previos
- Expectativas
- Estereotipos y prejuicios
- Motivación
- El entorno

El arte de saber escuchar

- Escuchar ideas, no datos
- Tomar notas
- No interrumpir
- No adelantar conclusiones
- Concentración
- Escucha activa
- Mantenerse receptivo
- Emplear respuestas que favorezcan la comunicación
- Evitar respuestas que bloqueen la comunicación

COMUNICACIONES ORALES EN LA EMPRESA

EL TELÉFONO EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- La centralita

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS

«*SONRÍA, POR FAVOR*». TAMBIÉN POR EL TELÉFONO

SITUACIONES DELICADAS: OBJECIONES, QUEJAS
Y RECLAMACIONES

LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES VERBALES

- Internet
- La videoconferencia

COMUNICACIONES PRESENCIALES

- La entrevista
- Conferencias y presentaciones
- Reuniones
- La imagen personal también comunica

La escritura necesita del lenguaje hablado	La escritura surgió en una etapa del desarrollo cultural humano posterior a la aparición de la palabra como medio de expresión. Podemos asegurar que nació por la necesidad de plasmar en soporte físico las ideas, buscando la permanencia.
Es una comunicación diferida	No es necesario que el emisor esté presente en el momento de la recepción del mensaje, esta circunstancia priva al lenguaje escrito de muchos de los recursos expresivos de que goza el oral y hace que sea más difícil expresar una idea o describir un objeto con la escritura como único recurso. Otra de sus peculiaridades es que no permiten la retroalimentación inmediata.
Hay que «elaborar» el mensaje	Es necesario pensar sobre el contenido y la forma del mensaje para que se entienda bien. A este proceso podemos dedicar tanto tiempo como queramos, interrumpirlo y volver a retomarlo, corregirlo, modificarlo, o añadir nuevos elementos. Estas son sus ventajas respecto al mensaje verbal.
Permite la comunicación múltiple y simultánea	El mismo texto se puede enviar a muchas personas a la vez, aun estando en lugares diferentes, y distantes unas de otras.
El mensaje es más impersonal	Solo los manuscritos conservan elementos personales que ayudan a identificar al emisor. Un escrito obtenido por medios mecánicos (impresora, imprenta, etc.) tiene un carácter menos personal que la comunicación verbal.
Permanencia	Los mensajes escritos perduran mientras existen los soportes que los contienen. Esa es otra de las razones para que pongamos cuidado al escribir.

Por el documento empleado como soporte

- Carta
- Tarjeta
- Impreso
- Informe
- Contrato
- Nota interna, etc.

Según el sistema de escritura empleado

- Escritura normal
- Escritura especial
 - Taquigrafía
 - Sistema Braille para ciegos

Por el medio tecnológico aplicado a la creación

- Manuscritos
- Texto mecanografiado (ordenador e impresora)
- Copia obtenida mediante fotocopia o con cualquier otro sistema de reproducción

Según el sistema empleado en la transmisión

- Correo tradicional
- Correo electrónico
- Chat
- Telefax