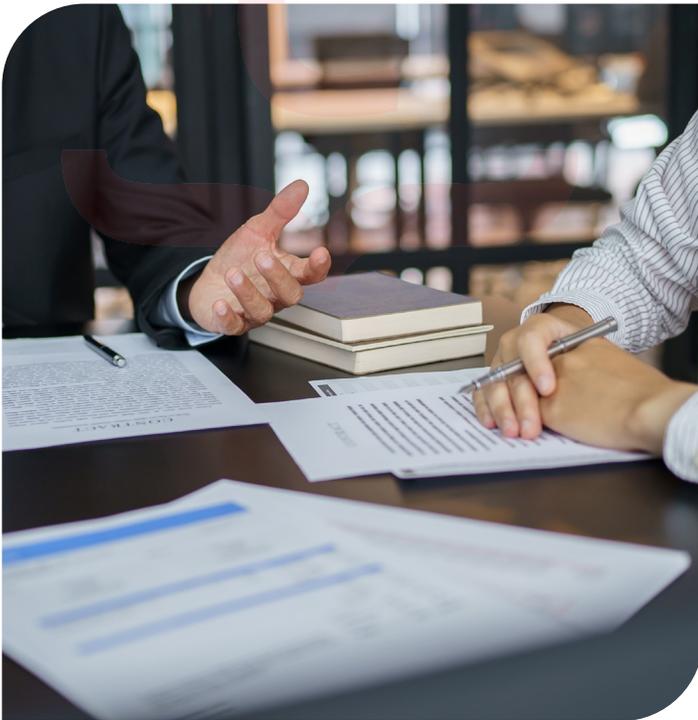


Tema 1

El proceso de comunicación



- Barreras y facilitadores de la comunicación
 - Facilitadores de la comunicación
 - Recursos del emisor
 - Construcción del mensaje
-

OBJETIVOS:

- Describir las barreras y los facilitadores de la comunicación.
- Identificar los diferentes recursos del emisor.
- Aprender a construir el mensaje que queremos transmitir.



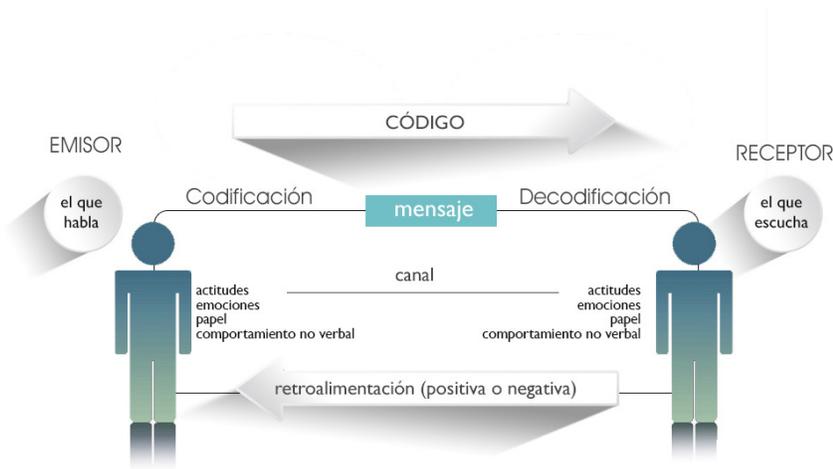
1. BARRERAS Y FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN

Para entender qué es la comunicación, es preciso que nos acerquemos a las definiciones más usuales de la misma. Así, por ejemplo, Grebner la describe como «una interacción social, que se produce mediante mensajes, eventos o acontecimientos previamente codificados, con una significación determinada en una cultura». Y según apunta el profesor de comunicación y psicología Charles Egerton Osgood (1916-1991), se produce «siempre que un sistema (una fuente: emisor), influencia los estados o acciones de otro sistema (receptor), mediante la percepción de señales alternativas transmitidas a través del canal que les conecta». Cuando el sistema de comunicación es humano, agrega Osgood, se utiliza para transmitir mensajes, entendidos como «conjuntos de señales que, frecuentemente, aunque no necesariamente, son de tipo lingüístico».

En todo caso, las personas hemos de considerar el hecho de que **la no comunicación es un imposible**, puesto que, aunque sea de manera inconsciente, siempre estamos comunicando. Por tanto, al margen de lo que el emisor dice, es evidente que es preciso prestar atención a lo que el receptor entiende (dado que esta recepción se producirá incluso aunque el emisor no haya adoptado un papel activo en el proceso de comunicación) y tener presente el hecho de que la responsabilidad de una correcta comunicación recae en el emisor (algo especialmente importante en el ámbito comercial y cuando se asumen posiciones de liderazgo).

La **comunicación** es un proceso fundamental que se lleva a cabo en todas las relaciones humanas, y que permite el intercambio de información y la construcción de significados compartidos entre las personas. En su esencia, la comunicación es un proceso que **implica la transmisión y recepción de mensajes entre dos o más individuos, que pueden ser verbales o no verbales, y que están diseñados para establecer una conexión entre las personas y lograr un objetivo específico.**

En el proceso de comunicación, se distinguen los siguientes elementos clave:



- **Emisor.** Es la persona o entidad que inicia el proceso de comunicación y desea transmitir un mensaje.
- **Mensaje.** Es la información que el emisor desea comunicar. Puede ser verbal o no verbal.
- **Canal.** Es el medio físico o tecnológico que se utiliza para transmitir el mensaje, como el lenguaje hablado y/o escrito, los gestos, las señales, el correo electrónico, el teléfono, etc.
- **Receptor.** Es la persona o entidad que recibe el mensaje enviado por el emisor.
- **Retroalimentación o feedback.** Es la respuesta que el receptor envía al emisor en contestación al mensaje recibido. Esta retroalimentación puede ser verbal o no verbal. Para saber más sobre los tipos de retroalimentación, se recomienda acceder al siguiente BIDI:

Feedback o retroalimentación : positivo y negativo



Feedback o retroalimentación: positivo y negativo



- **Contexto.** Es el entorno en el que se produce la comunicación, que puede influir en cómo se entiende el mensaje.

En todo proceso comunicativo, hay varios puntos débiles donde el sistema puede fallar y producir errores en la interpretación final:

- **Fallos del emisor**

- . No encuentra las palabras apropiadas y no compone la frase de forma correcta, por lo que el mensaje pierde o cambia parte o todo su significado.
- . En una exposición oral (por ejemplo, en la atención al cliente presencial), no pronuncia bien o habla en tono muy bajo, con lo que no llega claramente su mensaje.
- . La expresión no verbal (tonos y gestos) es nula o deficiente, con lo que siembra serias dudas en el receptor. En cualquier caso, este tipo de expresión únicamente estará presente cuando, ya sea en directo o en diferido y de forma presencial o telemática (por ejemplo, una rueda de prensa en la que el convocante no está presente en la sala de prensa, sino que la atiende por videoconferencia a través de un plasma), el receptor del mensaje puede apreciar desde el énfasis en un discurso verbal hasta la gestualidad, que puede acompañar o contradecir lo expuesto en la intervención.

- **Fallos del medio de transmisión**

- . Hay ruidos o interferencias en la vía de comunicación, por lo que el mensaje no llega o no es bien identificado en su destino.
- . Emisor y receptor no usan el mismo código (distinto idioma) y no se entienden.

- **Fallos del receptor**

- . Cuando no escucha o no está conectado (está hablando con otra persona y no recibe el mensaje del emisor).
- . Cuando sí está escuchando, pero el sonido no es bueno.
- . Cuando interpreta mal la idea dándole otro significado.

1.1 Tipos de comunicación

A. Comunicación verbal

La comunicación verbal se refiere a la transmisión de información o mensajes mediante el **uso del lenguaje hablado o escrito**. Es decir, es la forma en que las personas intercambian información, ideas, pensamientos, sentimientos y opiniones utilizando palabras habladas o escritas. La comunicación verbal puede tener lugar en diversas situaciones, desde conversaciones informales entre amigos hasta presentaciones formales en el trabajo o en público. En resumen, la comunicación verbal es un proceso fundamental de la comunicación humana que nos permite conectarnos e interactuar con los demás.

B. Comunicación no verbal

La comunicación no verbal se refiere a cualquier forma de comunicación que **no implica el uso de palabras habladas o escritas**, sino que se transmite a través de gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, tono de voz, contacto visual y otros signos no verbales.

La comunicación no verbal es un aspecto importante de la comunicación humana y puede proporcionar información sobre las emociones, el estado de ánimo, la personalidad y las actitudes de una persona, así como sobre el contexto en el que se lleva a cabo la comunicación. Por ejemplo, el lenguaje corporal puede indicar si alguien está cómodo o incómodo en una situación, si están siendo honesto o no, o si está interesado o aburrido.

La comunicación no verbal puede ser tan importante o, incluso, más que la comunicación verbal en algunas situaciones, ya que puede proporcionar información que no se puede expresar a través de palabras.

Las diferencias entre la comunicación verbal y la comunicación no verbal se recogen en el siguiente BIDI:

FACTORES ASOCIADOS AL LEGUAJE VERBAL



C. Comunicación grupal

La comunicación grupal se refiere al proceso de intercambio de información, ideas y sentimientos **entre los miembros de un grupo de personas**. Es decir, se trata de la comunicación que se produce dentro de un conjunto de individuos que comparten un objetivo común, como un equipo de trabajo, una organización, un club o una familia.

En la comunicación grupal, los miembros del grupo pueden interactuar entre sí a través de diferentes canales de comunicación, como la comunicación verbal (hablando o escribiendo) y la comunicación

no verbal (gestos, miradas, posturas, etc.). Además, la comunicación grupal puede ser formal o informal, dependiendo de la situación en la que se lleve a cabo.

La comunicación grupal es importante para el funcionamiento eficaz de un grupo, ya que permite la coordinación y la colaboración entre sus miembros, la toma de decisiones y la resolución de problemas. Una comunicación efectiva y clara puede mejorar la eficiencia y el rendimiento del grupo, así como mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros.

D. Comunicación masiva

La comunicación masiva se refiere a la transmisión de información, mensajes y contenidos de forma simultánea y masiva **a un público amplio y heterogéneo**, a través de diferentes medios de comunicación, como la televisión, la radio, los periódicos, las revistas, el cine, Internet o las redes sociales.

La comunicación masiva se utiliza para informar, persuadir o entretener a grandes audiencias, sin necesidad de una comunicación personalizada y directa con cada individuo. La comunicación masiva tiene un gran impacto en la sociedad, ya que puede influir en la opinión pública, la cultura, las tendencias y los comportamientos de las personas.

Los medios de comunicación masiva son poderosos instrumentos que pueden ser utilizados para diversos fines, como la educación, la propaganda política, la publicidad, el entretenimiento y la difusión de noticias e información. La comunicación masiva también puede ser objeto de estudio y análisis desde diferentes disciplinas, como la sociología, la comunicación, la psicología y la antropología.

E. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es un tipo de comunicación **que fluye desde niveles inferiores de la jerarquía de una organización hacia niveles superiores**. Es decir, se refiere a la transmisión de informa-

ción, opiniones, sugerencias y retroalimentación de los empleados/as o subordinados/as a sus superiores o líderes.

La comunicación ascendente es importante para cualquier organización, ya que permite a los empleados/as comunicar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias a sus superiores, quienes pueden tomar medidas para mejorar las condiciones de trabajo y resolver problemas. La comunicación ascendente también ayuda a los líderes a evaluar la efectividad de sus decisiones y políticas, así como a obtener información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados/as/as.

Además, la comunicación ascendente fomenta la participación y el compromiso de los empleados/as/as, ya que les permite sentirse escuchados y valorados. También puede mejorar la eficiencia y el rendimiento de la organización, al permitir la identificación de problemas y la implementación de soluciones efectivas y eficientes.

F. Comunicación descendente

La comunicación descendente es un tipo de comunicación que **fluye desde niveles superiores de la jerarquía de una organización hacia niveles inferiores**. Es decir, se refiere a la transmisión de información, órdenes, instrucciones, políticas y objetivos de los líderes o superiores a los empleados/as o subordinados/as.

La comunicación descendente es esencial en cualquier organización, ya que permite a los líderes establecer objetivos y metas claras para sus subordinados/as, y transmitir políticas, procedimientos y estrategias que deben seguirse. También permite a los líderes dar retroalimentación sobre el desempeño de los empleados/as y ofrecer reconocimiento y recompensas por un trabajo bien hecho.

La comunicación descendente también puede ser un medio para motivar a los empleados/as a trabajar hacia objetivos comunes y mejorar el desempeño de la organización. Sin embargo, si la comunicación descendente no es clara, completa o eficaz, puede llevar a la confusión, la falta de motivación y el incumplimiento de las políticas y objetivos.

Toma nota

Es importante que la comunicación descendente sea clara, completa, frecuente y oportuna, así como que tenga en cuenta las necesidades y preocupaciones de los empleados/as y las diferentes situaciones que puedan surgir en la organización.

E. Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es un tipo de comunicación que **fluye entre miembros del mismo nivel jerárquico en una organización**. Es decir, se refiere a la transmisión de información, ideas y opiniones entre los miembros de un mismo equipo, departamento o área funcional.

La comunicación horizontal es importante para cualquier organización, ya que permite la colaboración, el intercambio de conocimientos y la resolución de problemas entre los miembros del mismo nivel jerárquico. También fomenta la creación de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, lo que puede mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.

La comunicación horizontal puede ser formal o informal. La comunicación formal es aquella que sigue los canales establecidos por la organización, como las reuniones de equipo, los informes de progreso y las comunicaciones escritas. La comunicación informal, por otro lado, es aquella que se produce fuera de los canales establecidos, como las conversaciones informales entre compañeros de trabajo o la comunicación a través de las redes sociales.

F. Comunicación vertical

La comunicación vertical es un tipo de comunicación que fluye entre diferentes niveles jerárquicos en una organización. Es decir, se refiere a la transmisión de información, órdenes, instrucciones y retroalimentación entre los miembros de diferentes niveles jerárquicos en una organización.

La comunicación vertical puede ser descendente o ascendente, según la dirección del flujo de información. La comunicación descendente se produce cuando la información fluye de los líderes o superiores hacia los subordinados o empleados/as, mientras que la comunicación ascendente se produce cuando la información fluye de los subordinados o empleados/as hacia los líderes o superiores.

La comunicación vertical es importante para cualquier organización, ya que permite a los líderes y superiores establecer objetivos y metas claras, transmitir políticas, procedimientos y estrategias, y dar retroalimentación sobre el desempeño de los empleados/as. También permite a los subordinados o empleados/as comunicar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias a sus superiores, lo que puede mejorar la eficiencia y eficacia de la organización.



1.2 Elementos necesarios para una comunicación efectiva

Una comunicación efectiva requiere que el mensaje sea claro, preciso, relevante y oportuno, y que se adapte al contexto y a las necesidades del receptor. Asimismo, es importante que se establezca un clima de confianza y respeto mutuo, y que se fomente la escucha