CURSO DE MEJORES PRÁCTICAS DE LIDERAZGO

LIDERA
Tú desarrollo



MÓDULO 2: LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN

2.1 La Comunicación

La comunicación es el proceso que permite que las personas se relacionen y organicen. Hace posible que los individuos coordinen sus actividades para lograr objetivos comunes; pero la comunicación es algo más que una simple transmisión de información o transferencia de significado.



La comunicación es la transferencia de información con el fin de lograr un entendimiento entre una persona y otra. Esto último es un elemento siempre presente y necesario en el trabajo. La comunicación es una manera de establecer contacto con otros por medio de ideas, hechos, gestos, palabras, etc. Se trata de un puente de interacción entre las personas, de modo que puedan compartir lo que sienten, conocen y hacen.

Un punto importante con respecto a la comunicación es que siempre implica la participación de dos o más personas. Una persona sola no puede comunicarse, necesita de un otro. Este hecho es obvio cuando se piensa en una persona abandonada en una isla que grita pidiendo auxilio cuando no hay nadie lo suficientemente cerca como para escuchar la voz.

2.2 Reglas de la Comunicación

A. Imposible No Comunicar

Todo lo que hacemos se convierte en un mensaje para quienes nos rodean, seamos o no conscientes de ello. Todas nuestras conductas o acciones tienen un valor de mensaje para los demás.

Como no podemos dejar de comportarnos en ningún momento, siempre estamos emitiendo mensajes que son interpretados por los demás. Es decir, nunca dejamos de comunicar algo.

Es importante reconocer cuáles son las interpretaciones que los demás hacen de nuestras conductas (verbales o no verbales), es decir, debemos tratar de comprender que comunicamos a los demás.

Por escaso que sea el tiempo en el cual estamos en contacto con el cliente interno o cliente externo, cada una de nuestras acciones, y de las acciones ellos, significan un intercambio comunicacional. A veces una percepción de mala calidad de servicio puede ser producida porque no sabemos cómo están siendo interpretadas nuestras conductas por el público, o bien, porque pensamos que nuestras acciones comunican algo distinto a lo que éste interpreta. Sin embargo, quizás la causa más frecuente es que no sabemos que estamos comunicando con nuestros actos.

B. Cuando nos comunicamos lo hacemos a través de dos canales: el verbal y el no verbal.

La comunicación es un acto complejo en el que intervienen distintas variables. Una de estas variables son los códigos de comunicación.

El código verbal (o digital) puede ser asimilado al lenguaje hablado o escrito. El código no verbal (o análogo) corresponde a todo lo que no es lenguaje verbal, es decir, gestos, movimientos, uso del espacio, volumen, tono e intensidad de la voz, entre otros.

C. Cuando nos comunicamos lo hacemos a través de dos niveles: el nivel del contenido y el nivel de la relación.

Cuando establecemos una relación de comunicación, estamos abarcando las áreas de un modo simultáneo.

Una es la de los contenidos de la comunicación. Esto quiere decir que nos comunicamos cierto tipo de información concreta (un mensaje, información) respecto a algo, etc. En términos simples, trata de lo que se comunica.

Sin embargo, cuando nos comunicamos también estamos definiendo la relación que tenemos con nuestro interlocutor. Aquí ya no se trata de qué es lo que se comunica, sino de cómo se comunica. La forma en que decimos algo, lo que hacemos o dejamos de hacer en determinadas situaciones. Ayuda a definir qué tipo de relación tengo con mi interlocutor y como deben ser entendidas las informaciones que emito.

El nivel del contenido es más fácil de transmitir mediante el código verbal, ya que está más asociado a la lógica y al orden secuencial. La definición de la relación se produce más frecuentemente a través del canal no verbal, que se asocia más a la expresión de emociones y al pensamiento global.

Una consecuencia de las dos reglas anteriores es que debemos atender no sólo a lo que expresamos (informaciones respecto trámites, información técnica, etc.), sino que también, es de suma importancia, el cómo ofrecemos esa información al público.

La forma en que comunicamos determina en gran medida la relación que le proponemos al público: amistosa, hostil, confiable. Sobre esta base es que las personas construyen la percepción que tienen sobre la institución en general.

D. Elementos que intervienen en la comunicación

- **EMISOR:** Persona que emite ideas, realiza conductas (verbales o no verbales) o, manifiesta necesidades o expresa intenciones.

- **MENSAJE:** "Lo que queremos decir". Es un conjunto de símbolos o conductas empleadas por el emisor con el fin de comunicar sus objetivos.

- **CANAL:** "La vía comunicación que usamos". El uso de un canal adecuado hace posible que el mensaje llegue apropiadamente.

- **CÓDIGO:** "Las palabras e idiomas que usamos". Cuando hablamos en "difícil" parecemos más cultos, pero el mensaje no llega.

- **RUIDO:** "Todo lo que interfiere la Comunicación". No olvidar que los ruidos internos son mucho más complejos de resolver.

- **RECEPTOR:** Persona que recibe el mensaje y, a través de mecanismos de traducción, lo interpreta.

Podemos decir que existe **comunicación efectiva** cuando se logra el objetivo de comunicar el mensaje en la forma apropiada y que éste sea interpretado en forma satisfactoria por quién es el destinatario.

Otro elemento importante en la comunicación interpersonal es la **retroalimentación**, que permite contar con un mecanismo de corrección y de ayuda para el cada colaborador, y así saber si su conducta o mensaje es consecuente o no con sus intenciones.

Para ello es fundamental saber preguntar, ya que ello nos permite descubriry analizar las necesidades, la situación y los proyectos del cliente o prospecto.

2.3 La Retroalimentación o Feedback

La retroalimentación (feedback) le permite a usted verificar su comunicación sobre la base de los mensajes que recibe, determinando la discrepancia entre lo que pretendió comunicar y lo que realmente comunicó.

El concepto de retroalimentación es crucial para que usted comprenda el sistema de comunicación humana que opera en la organización. La retroalimentación es algo que nos permite a todos verificar nuestro propio rendimiento. Sin la retroalimentación no puede usted saber si se encuentra dentro del curso, si está usted desplazándose en la dirección planteada o si se está comunicando adecuadamente.

Se puede mirar la conducta del encargado de un Equipo de trabajo como un mecanismo de dirección enviando señales a los participantes o personas bajo su responsabilidad, orientándolos hacia los objetivos del equipo. Estas señales pueden ser usadas por las personas para corregir su curso. Al entregar retroalimentación al jefe le da a conocer a los miembros del equipo su percepción y opinión sobre la calidad del trabajo realizado por ellos.

Inversamente, al solicitar retroalimentación, los miembros del equipo le piden al jefe su percepción y opinión sobre la calidad del trabajo realizado por ellos. Inversamente, al solicitar retroalimentación, los miembros del equipo le piden al jefe su percepción sobre algún trabajo en particular o sobre su desempeño en general.



Para que los miembros del equipo mantengan su equilibrio, es necesario tanto el feedback positivo como el negativo. Ellos necesitan saber no sólo lo que están haciendo en forma inefectiva, para así corregir su comportamiento, sino también lo que están haciendo en forma efectiva, para mantener la autoestima y reforzar esa forma de conducta.

→ **Características de una retroalimentación adecuada en el procesode comunicación.**

En general, la retroalimentación le permite a usted determinar si el mensaje ha sido enviado y recibido como se pretendía. Mientras menos intermediarios existan entre el emisor y el receptor, más inmediata será la retroalimentación y, por lo tanto, serán también más útiles la comunicación y la conducta subsecuente. No obstante, debemos señalar que en las grandes organizaciones formales los subordinados pueden sentirse renuentes a emplear los mecanismos de retroalimentación por temor a parecer incompetentes. Algunas personas pueden percibir como signo de debilidad e ignorancia formular preguntas y verificar la comunicación. Asimismo, resulta difícil hablar con algunos supervisores quienes en realidad no propician la comunicación bidireccional.



2.4 Barreras en la Comunicación

En el proceso de recibir y traducir un mensaje, la persona puede ser afectada por barreras o interferencias en la comunicación, lo cual puede derivar en una incomprensión total o parcial del mensaje o caer en una comprensión distorsionada de éste.

a. Barreras Personales:

Estas interferencias tienen su origen en las emociones, en los valores o en el déficit para escuchar que presentan las personas durante el proceso de comunicación. Estas variables actúan como filtro en casi todas las comunicaciones, de tal forma que no se puede dejar de lado los rasgos de personalidad para el logro de un buen proceso.

b. Barreras Físicas:

Estas se refieren a las características ambientales en que se desarrolla la comunicación. Dentro de éstas se pueden mencionar los ruidos y la distancia física entre las personas, que pueden provocar la pérdida parcial o total del mensaje.

c. Barreras Semánticas:

Estas se originan en las limitaciones de los símbolos utilizados en la comunicación. Estos tienen, por lo general, diversos significados y a veces se escoge uno equivocado que necesariamente deriva en un malentendido.

2.5 Elementos para saber Escuchar

→ Deje de hablar.
→ Haga que su interlocutor se sienta en confianza.
→ Demuestre una positiva disposición a escuchar.
→ Elimine las distracciones.
→ Establezca una relación empática con su interlocutor.
→ Sea paciente.
→ Domine su temperamento.
→ No critique ni argumente en exceso.
→ Pregunte lo que sea necesario.
→ No sea invasivo.



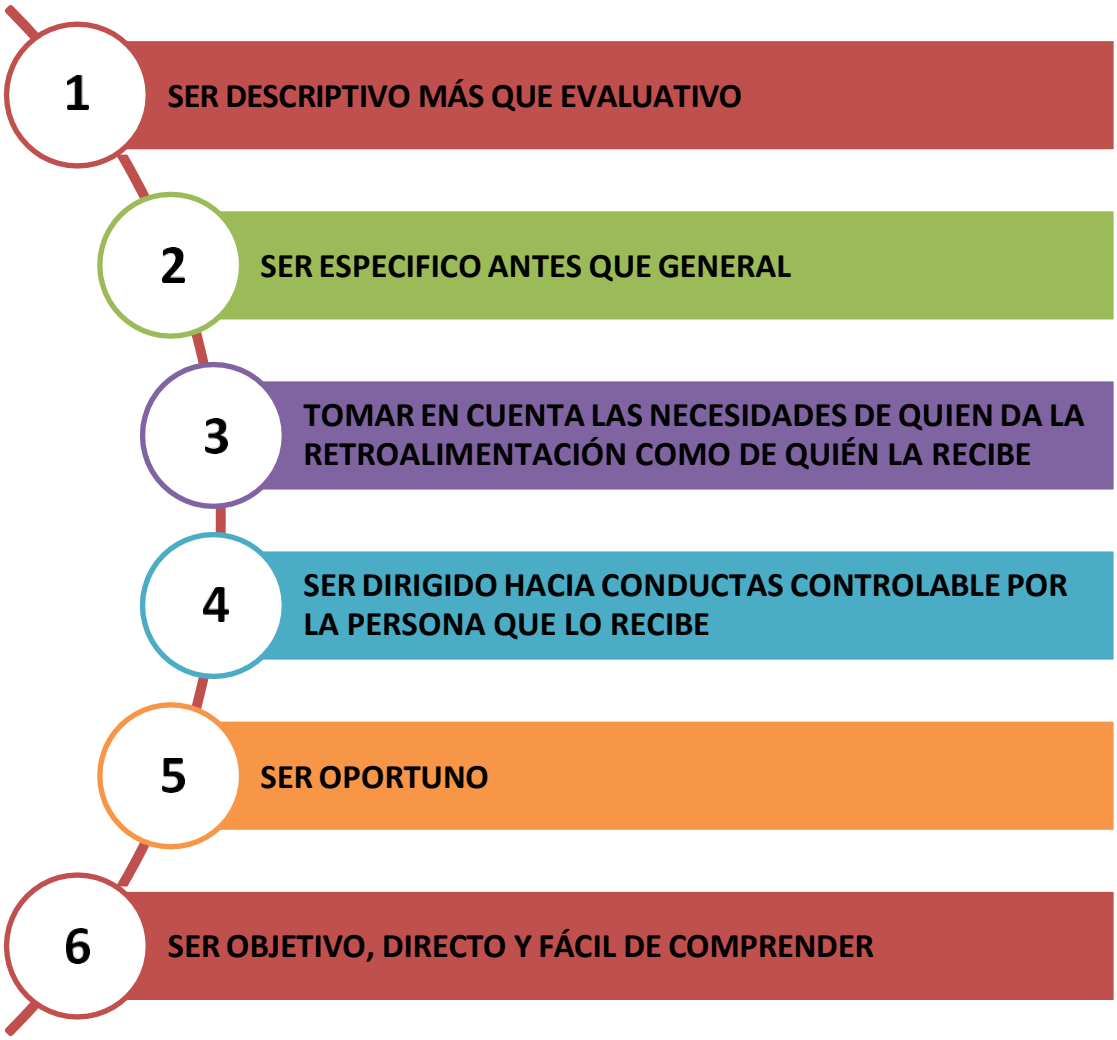
2.6 Comunicación Efectiva

Hablamos de que existe una comunicación efectiva cuando se logra el objetivo de comunicar el mensaje en la forma apropiada y que éste sea interpretado en forma satisfactoria por quien es el destinatario.

Una comunicación efectiva debe darse en todas las direcciones, vertical y horizontalmente, y responder a las necesidades reales del grupo de trabajo. Por otra parte, considera las características individuales de las personas y de las situaciones.

Ahora, la retroalimentación permite contar con un mecanismo de corrección y de ayuda para el individuo que quiere saber si su conducta y mensaje es consecuente o no con sus intenciones.

Este proceso, para alcanzar un grado aceptable de eficacia, debe responder a las siguientes condiciones:



→ TÉCNICAS PARA HABLAR BIEN CON LA GENTE

- ✓ Evite criticar en público a otras personas o condenarlas, o quejarse colectivamente.
- ✓ Exprese sus apreciaciones positivas o reconocimientos de forma honrada, sincera y públicamente.
- ✓ Despierte en el otro la necesidad de comunicarse.

→ MANERAS DE CONTACTAR CON LOS DEMÁS

- ✓ Interésese sinceramente en las personas.
- ✓ Sonría y establezca contacto visual con la otra persona.
- ✓ Repita el nombre de su interlocutor, ya que para toda persona es placentero escuchar su propio nombre.

2.7 Resumen

La comunicación es el proceso que permite que las personas se relacionen y organicen y es la transferencia de información con el fin de lograr un entendimiento entre ellas.

La comunicación implica siempre la participación de dos o más personas.

Las reglas de la comunicación son:

- → Imposible no comunicar.
- → La comunicación se realiza de manera verbal (hablado o escrito) y no verbal (gestos, movimientos, tono, intensidad etc.)
- → La comunicación se realiza en el nivel de contenido y en el nivel de la relación.
- → Elementos que intervienen en la comunicación (emisor, mensaje, canal, código, ruido, receptor).

En la comunicación humana es crucial la retroalimentación pues permite en la empresa verificar el rendimiento, tanto propio como del personal.

En el proceso de recibir y traducir un mensaje, la persona puede ser afectada por barreras o interferencias en la comunicación y **estas pueden ser:**

- ✓ Barreras personales.
- ✓ Barreras físicas.
- ✓ Barreras semánticas.

Es importante en el proceso de recibir un mensaje oral saber escuchar que es una de las fallas más comunes en la empresa, para lo cual existen ciertas reglas que se deben respetar.

La comunicación es efectiva cuando se logra el objetivo de comunicar el mensaje en la forma apropiada y que éste sea interpretado en forma satisfactoria por quien es el destinatario. **Para el logro de esta es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:**

- ✓ Ser descriptivo más que evaluativo.
- ✓ Ser específico antes que general.
- ✓ Tomar en cuenta las necesidades de quien da la retroalimentación como de quien la recibe.
- ✓ Ser dirigido hacia conductas controlable por la persona que lo recibe.
- ✓ Ser oportuno.
- ✓ Ser objetivo, directo y fácil de comprender.

Finalmente se deben de aplicar ciertas técnicas para hablar bien y agradar a su interlocutor.

