

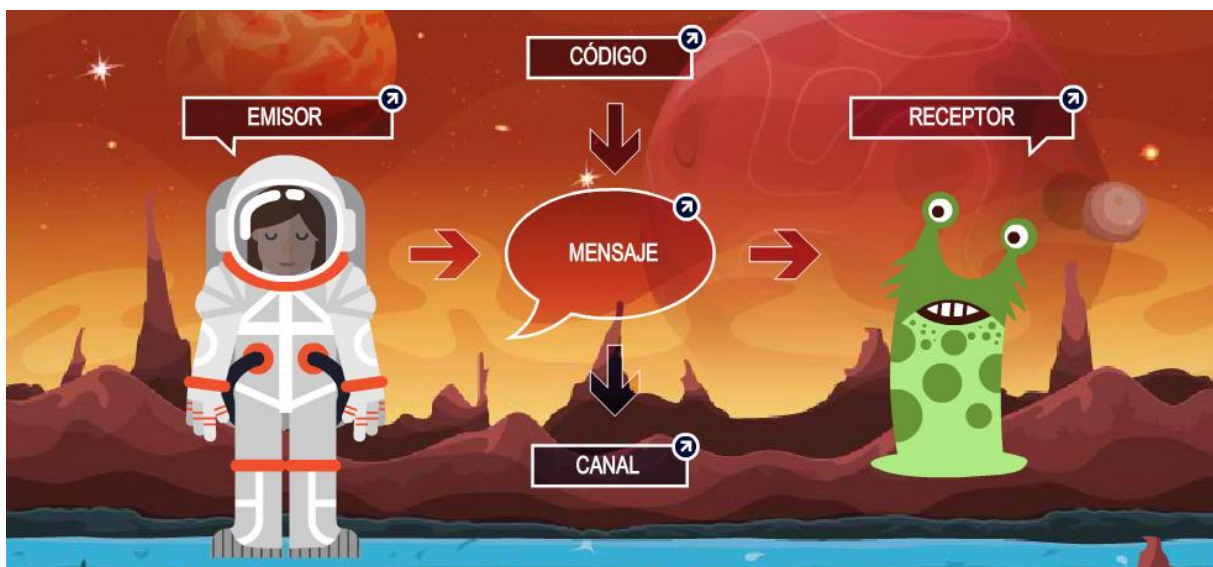
1. ¿QUÉ ES COMUNICAR?

1.1. Definición

Comunicar viene del latín, significa “**poner en común**” y se puede definir de muchas maneras:

- Que otro u otros **participen** de una información o de algo que uno tiene.
- Acción de **emitir señales** por parte de un **emisor** hacia un **receptor**, compartiendo ambos un **código en común**.
- Transmitir información no únicamente con palabras, existe la **comunicación no verbal**.
- Una **habilidad** clave en la vida de cualquier persona.

1.2. El proceso de comunicación



- **Emisor:** Es quien origina el mensaje.
- **Código:** Conjunto de signos que el emisor utiliza para cifrar el mensaje (idioma...).
- **Receptor:** Es a quien llega el mensaje.
- **Canal:** El medio físico por el cual el código se transmite: natural (aire, luz) o técnico (impresión, radio, teléfono, televisión, ordenador...). Puede ser verbal o escrito.

- Mensaje:** Es la información que se emite en un espacio y tiempo determinados; debe hacerse utilizando un código que ambos interlocutores compartan.
 Puede ser un intercambio de ideas, dar a conocer historias, experiencias, etc. pero también pueden ser sentimientos y emociones.

1.3. Comunicación verbal y no verbal

Es fácil entender que nos **comunicamos verbalmente**, hablando o por escrito, pero también lo hacemos de forma **no verbal**. Por eso se dice que siempre estamos comunicando algo, que es imposible no comunicar.



La **comunicación no verbal** entra en juego no sólo cuando **hablamos**, sino también en los **mensajes escritos** (las palabras de una nota, las frases de un mail o los mensajes por móvil...), pues se puede transmitir **emociones** con diferentes recursos: enfado (mayúsculas), sorpresa (signo de exclamación), duda (signo de interrogante) y otras emociones (emoticonos).

La comunicación no verbal es más importante que la verbal; de hecho, los mensajes no verbales son interpretados como más fiables que los verbales.

Por tanto, al comunicarnos es importante:

- El contenido (transmitir el mensaje) → **Qué** decimos.
- La relación (transmitir actitudes) → **Cómo** lo decimos.

2. COMUNICACIÓN EFICAZ

2.1. Mensaje transmitido y entendido

Comunicarte con eficacia debe ser una de tus aspiraciones, en tu vida personal y en el trabajo.



Porque comunicarse eficazmente significa que **lo que entiende** el receptor es lo mismo **que ha transmitido** el emisor.

Sin embargo, comunicarse es un **proceso complejo** y a veces la comunicación no es tan buena como nos gustaría.



2.2. Barreras en la comunicación

La transmisión del mensaje puede verse afectada por las llamadas barreras en la comunicación:

- **Barreras semánticas**
 - Falta de claridad en el mensaje.
 - No concretar lo suficiente.
 - Sobrecargar de información.
- **Barreras psicológicas**
 - No escuchar adecuadamente.
 - No valorar el punto de vista de los demás.
 - Etiquetar a la otra persona.
 - Aplicar una percepción selectiva.
 - Estar con demasiada tensión o enojo.
 - Suponer que has entendido lo que la otra persona decía.
- **Barreras físicas**
 - Conversar con mucho ruido de fondo.
 - Tener poca cobertura al usar el móvil.

En cualquier momento pueden aparecer estos obstáculos; la clave es **prevenirlos** y, si aparecen, **gestionarlos** cuanto antes y de la manera más eficaz.

2.3. Consejos para comunicarte eficazmente

A la hora de transmitir un mensaje, ya sea oral o escrito, es bueno que sigas estos consejos **antes** de empezar, **mientras** estás dando tu mensaje y **al acabar**.



ANTES

Antes de empezar a transmitir cualquier mensaje, hazte estas **4 preguntas clave**:

1. ¿Por qué?
Qué **objetivo** buscas al lanzar tu mensaje.

2. ¿A quién?
Quién es el **receptor** de tu mensaje.
3. ¿Qué?
Qué **mensaje** concreto quieres transmitir.
4. ¿Cómo?
Qué **medios y recursos** vas a utilizar.

SI HACES ESTO	TU MENSAJE SERÁ
Organiza los pensamientos antes de hablar/escribir	Ordenado
Ten presente que la otra persona te ha de entender	Claro
No des las cosas por sabidas, no supongas	Completo
Recuerda que la eficacia aumenta con la brevedad	Breve

Es importante también que tu mensaje incluya la posibilidad de obtener **información de retorno** del receptor.



DURANTE

Mientras estás dando tu mensaje:

- Exprésate con precisión.
- Muestra convicción en lo que dices.
- Apoya tu mensaje con lenguaje no verbal.



DESPUÉS

Después de emitir tu mensaje, asegúrate de que **ha sido recibido** correctamente por la otra persona, sin distorsiones: que **ha comprendido totalmente** lo que querías decir.

¿Cómo puedes hacerlo?

Muy sencillo:

- Hazle preguntas de comprobación (“¿Me he explicado con claridad?”).
- Presta atención a su comunicación no verbal.

- Escúchale activamente cuando hable.

Un **buen comunicador** (emisor o receptor) da **feedback** (información de retorno) y se esfuerza porque esta información sea:

- Inmediata o en el momento adecuado.
- Descriptiva, no evaluativa.
- Concreta.
- Tenga en cuenta las necesidades de quien lo recibe

3. HABILIDADES AL COMUNICAR

3.1. Escucha activa

En la comunicación, tan importante es transmitir bien el mensaje como **escuchar de forma activa**. Las principales **pautas** para hacerlo son:

- Presta **atención plena** (deja de hacer otras cosas mientras escuchas).
- Da **pistas verbales** (“sí”, “ya veo”, “comprendo”...) y **no verbales** (contacto visual, asentir o negar con la cabeza, expresión de la cara acorde con el mensaje, tono de voz adecuado...) de que verdaderamente estás escuchando.
- Ten una **escucha abierta y curiosa** (no estés pensando en lo que vas a decir).
- Recoge **todo el sentido** y las informaciones principales que te esté proporcionando la persona que habla. (No te centres únicamente en los detalles o interpretes lo que el interlocutor ha dicho o ha querido decir.)
- Si tienes alguna duda, **pregunta** para clarificar (“¿Puedes, por favor, decirme cuándo te sucedió eso?”)

Escuchar es una **HABILIDAD**, pero también es una **ACTITUD**.

3.2. Otras habilidades

Además de la **escucha activa**, para comunicarnos con efectividad se requiere poner en juego **otras habilidades** que también son importantes:

- **La empatía:** comprender lo que la otra persona siente.
- **La asertividad:** expresar abiertamente nuestras opiniones, deseos o necesidades (respetando a los demás).
- **La proactividad:** asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.
- **Influir en la forma de pensar y de actuar de otras personas:** proponer argumentos y buenas razones para llegar a acuerdos.
- **Gestionar positivamente los conflictos:** poner las cosas en su lugar o ayudar a los demás a ver cuándo sus pensamientos o sentimientos están fuera de lugar.

4. RECUERDA

- Es imposible no comunicar.
- Hazte responsable de lo que comunicas y ayuda a la otra persona a comunicar efectivamente.
- Comunicas consciente... y también inconscientemente.
- Los aspectos no verbales determinan hasta un 80% de los intercambios de información.
- Captas y das más información de la que piensas.
- Cuanto más se observa, más información se obtiene.
- Solamente sabes lo que has dicho cuando el otro responde a tu mensaje.