



## Tema 3. La comunicación

### Introducción



¿Alguna vez te ha llegado algún correo de alguien y no entiendes el mensaje? O tal vez platicando con alguien, ¿te das cuenta que esa persona está desviando su atención hacia otro lado? Quizá te ha pasado que cuando alguien te está hablando tienes prisa y miras constantemente el reloj o simplemente te encuentras en una reunión y algún participante ¿empieza a bostezar?

¿Cuáles han sido las ideas que han llegado a ti? Tal vez te acordaste de alguna anécdota en la que ante estas situaciones, alguien hizo una broma o la reunión terminó posponiéndose para otro día o para otra hora; ¿a qué se debió todo esto?

### Subtema 1. Comunicación verbal

El lenguaje es nuestra forma de comunicación con el mundo y se puede dar de forma verbal, no verbal (por señas o expresiones) o de manera escrita.

En las relaciones humanas, el **lenguaje** tiene gran importancia debido a que **es un canal para mantener comunicación con los demás.**

Actualmente, con los avances tecnológicos como el correo electrónico, correo de voz, mensajes de texto, etc., la comunicación se ha vuelto más rápida y más frecuente, aunque ello también conlleva algunos problemas en el contenido del mensaje, en la comunicación y en las relaciones humanas.

Dentro de este proceso de comunicación, también intervienen el uso correcto del idioma, la forma en la que se dicen las cosas, la interacción entre las personas, los temas que se tratan, los tipos de conversaciones que se tienen, el tono de la voz, el uso del vocabulario, la relación que se lleve con la persona con la que se está hablando, etc. para ello, es conveniente tomar en cuenta los elementos del proceso de comunicación y tratar de cuidar que los mensajes sean transmitidos correctamente para que sean entendidos de la manera en la que se enviaron.



**La comunicación es** una de las herramientas que nos ayuda a la transmisión de nuestros pensamientos, sentimientos y además interviene en las relaciones interpersonales.

Para Sferra, Wright y Rice (2007), **la comunicación es** “el proceso por el cual las personas crean y transmiten ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores (mensaje) que

son recibidos e interpretados por otras personas”.

Para Dalton, Hoyle y Rice (2013), **la comunicación es** “el proceso que permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas”.

Para poder lograr una adecuada comunicación se requiere de **cuatro habilidades** fundamentales que son: **escuchar, hablar, escribir y leer**; la ventaja que presentan es que se pueden perfeccionar en base al entrenamiento.

La comunicación es el elemento más importante dentro de las relaciones humanas que te permite interactuar con eficacia, sin importar el canal elegido para comunicarte. Y **para poder transmitir adecuadamente** todo lo que quieres expresar, la comunicación tiene elementos que te ayudan a poder hacerlo de manera eficiente, esos elementos son:

- **Emisor:** Es el que crea el mensaje y es el que tiene la intención de comunicar algo, además, es el que elige el medio de transmisión del mensaje.
- **Receptor:** Es el que recibe el mensaje y quien lo interpreta. Una vez que el receptor entiende el mensaje puede decidir aceptarlo o denegarlo.
- **Mensaje:** Es lo que se desea comunicar y puede ser transmitido por diferentes canales.
- **Canal:** Es el medio elegido para enviar el mensaje. Se recomienda revisar que no existan barreras que impidan la transmisión del mensaje.
- **Retroalimentación:** Es la interpretación del mensaje y sirve para aclarar lo que el receptor entendió, ésta debe ser oportuna, frecuente y precisa. La retroalimentación es importante porque de esta manera se mejora la comunicación, se ahorra tiempo, problemas en las relaciones humanas y errores.



La comunicación verbal es cualquier mensaje que se transmite o que se recibe tanto en forma oral como escrita. **Para mejorar la comunicación verbal** se recomienda tener en cuenta los siguientes puntos:

**Voz**  
El tono y el volumen se requieren que sean agradables y adecuados a la situación adaptándolos.

**Selección de las palabras**  
La habilidad es necesaria para el uso adecuado de la gramática.

**Uso de la primera persona**  
Utilizar palabras que hagan referencia a tu persona, como "pienso", "creo", "considero", etc. puesto que estas palabras denotan lo que tú sientes y evitan que los demás se pongan a la defensiva.

**Seguimiento**  
El dar seguimiento a las instrucciones puede llegar a no perder hasta un 50% de la información obtenida.

**Deseo de hablar con franqueza**  
Las ideas que tengas, tal vez no sean las mismas que los demás pero ayudarán para mostrar tu atención e interés en el tema.

**Elección del nivel adecuado de comunicación**  
Las personas con las que te relacionas durante el día, requieren diferente nivel de comunicación, por ejemplo con las personas que acabas de conocer tal vez seas más formal que con tus amigos.

**Mantener un secreto**  
La discreción es una cualidad importante en las relaciones humanas.

Todos estos factores te serán de utilidad en tus relaciones humanas.

## Subtema 2. Comunicación escrita y electrónica

Uno de los factores de gran importancia para la comunicación escrita es tener muy buena redacción. Este tipo de comunicación suele utilizarse con mayor frecuencia en los altos niveles organizacionales puesto que el objetivo de este tipo es el de comunicar. Dependiendo de la forma en la que un emisor redacte su mensaje, será la imagen de personalidad que los demás tengan de él.



Algunas recomendaciones para mejorar la comunicación escrita son:

- **Extensión de la oración:** Lo ideal es que utilices entre 15 y 20 palabras por oración.
- **Locuacidad:** Lo ideal es pensar en voz baja al escribir, hay que ser conciso y sencillo.
- **Organización:** Lo conveniente es acomodar las ideas en un borrador y

Aquí encontrarás **las 4ces de la comunicación escrita** que te servirán para escribir adecuadamente un memorando o una carta.

Comprueba si tu escrito tiene las <u>4ces</u>	
<b>1. <u>Completa</u></b>	Revisa si incluiste todo lo que querías y si respondiste de forma completa las preguntas.
<b>2. <u>Concisa</u></b>	Analiza si los párrafos son fáciles de leer, si el material es concreto o lleva palabras de más, si hay palabras que sobren.
<b>3. <u>Correcta</u></b>	Revisa si el mensaje es verídico, si son adecuados la ortografía, puntuación, sintaxis, etc., si va de acuerdo con los lineamientos de la organización y si has realizado todas las correcciones.
<b>4. <u>Clara</u></b>	Comprueba si el texto se entiende con facilidad y si es amistoso.

Comúnmente se escriben **correos electrónicos, mensajes instantáneos (a través de internet) y mensajes de texto por medio de celular**, al escribirlos se recomienda de acuerdo con Dalton, Hoyle y Watts (2007) lo siguiente:

Recomendaciones para mensajes electrónicos

1. Es importante ser cortés, conciso y concreto, limitándote a un tema por correo que envíes.
2. Es recomendable que si hay algo que quieras que sea privado, no lo escribas por correo, ya que aún si llegara a borrarse un mensaje, se puede recuperar.
3. Es importante leer varias veces el mensaje que vas a enviar para verificar que se entiende con claridad.



4. Es importante no responder un mensaje cuando te sientas enojado.
5. Es importante evita saturar el buzón de otras personas con bromas o cartas en cadena.

Piensa en ¿cómo te llegaste a sentir cuando las personas no han respetado estos puntos al enviarte correos electrónicos? Y pon manos a la obra ahora que ya lo sabes.



### Subtema 3. Comunicación no verbal

La **comunicación no verbal** es aquella que se da mediante el lenguaje corporal y la postura que se toma cuando se está frente a una o más personas. Las palabras que dices y la forma en la que las dices, influye para que los demás interpreten el mensaje que quieres enviar, por eso es de gran importancia además de esto, tomar en cuenta el tono de voz que empleas, la expresión facial, etc.



De acuerdo con el Dr. Albert Mehrabian (1974), experto en este tipo de comunicación, comenta que aquella logra **un impacto del 93 %** mientras que el otro 7% le corresponde a las palabras.

El 93 % del que nos habla el **Dr. Mehrabian**, incluye postura, expresión facial, contacto ocular, voz, movimientos corporales, espacio personal y estar sentado o de pie. Este tipo de comunicación no verbal muestra los sentimientos y actitudes de las personas, lo que te permitirá interactuar con mayor facilidad cuando sabes lo que les pasa.

A continuación encontrarás algunas sugerencias para hacer más eficiente la comunicación no verbal:

Resultado deseado:	Cómo obtenerlo:
Actuar con seguridad	Ver a los ojos, mantenerse erguido, moverse con determinación, hablar en voz alta sin exagerar, evitar gestos que demuestren nerviosismo, hablar con claridad.



Mostrar una imagen de eficiencia	Vestir bien y mantener el espacio limpio.
Propiciar que la gente hable francamente	Escuchar inclinándote hacia adelante, asienta con la cabeza de vez en cuando y mira a los ojos a quien está hablando, sonríe adoptando una postura relajada, imita la postura y el tono de voz de tu interlocutor para crear armonía.
Usar el teléfono de manera eficiente	explicar el motivo de tu llamada, finaliza la conversación con palabras amables, resume los puntos tratados y agradece a tu interlocutor con un tono alegre y optimista, recuerda que aunque no te vean, tu voz lo dice todo.
Prepárate para tus presentaciones	Mantener una actitud tranquila y de seguridad, con voz relajada, realiza contacto visual con la audiencia, agradece al presentador y a la audiencia, inclínate hacia adelante cuando alguien te pregunte algo, realiza preguntas o mira directamente a las personas para captar su interés.
Transmitir credibilidad	Prepara respuestas breves sobre las posibles preguntas que te puedan hacer, aún si éstas llegaran a ser negativas.
Como sugerencia para mejorar la expresión no verbal, puedes grabarte o mirarte en un espejo mientras ensayas, esto te ayudará a eliminar los gestos que no te favorecen y a experimentar nuevas sonrisas.	

Es importante que tomes en cuenta las diferencias culturales ya que mientras para una cultura algunas expresiones son válidas, para otra no lo son.

Como podrás haberte dado cuenta a lo largo del tema, la comunicación es muy importante y sobre todo cuando sigues las reglas de ortografía y gramaticales, para dar a entender lo que quieres que la otra persona capte de tu mensaje.

Si eres de las personas que hablan poco y prefieres escribir más, puedes practicar ejercicios que te permitan empezar a desarrollar esta habilidad tratando de platicar cada vez más con las personas que te rodean y poco a poco irte integrando a grupos de amigos u otros, que te puedan ir ayudando a interactuar verbalmente. Otra opción es tomar cursos para hablar en público donde obtendrás consejos y podrás practicar con la guía de un experto.



Recuerda que **la comunicación tanto verbal como no verbal brinda mucha información a tu interlocutor**, por eso ten cuidado de las palabras que utilizas y de tu tono de voz así como de tus expresiones y para ello, en el siguiente tema, podrás revisar algunas conductas favorables dentro de tus relaciones interpersonales que te ayudarán a poner en práctica tus habilidades adquiridas hasta el momento.

### ¡Quiero más!

Para conocer sobre algunas de las técnicas verbales y no verbales, te invitamos a ver el siguiente video titulado **Las cinco claves para seducir a tu público a través de la comunicación**, por medio del cual, podrás visualizar cinco técnicas para realizar contacto agradable con el público cuando vayas a dar alguna plática o realices alguna exposición o una presentación. Recuerda que este video solamente lo puedes acceder fuera de las instalaciones de la Universidad Tec Milenio. <https://www.youtube.com/watch?v=L22NG2VYwZI>

Te invito a que revises el artículo: **Comunicación verbal y escrita** de Dionne Valentina Santos García de la siguiente liga para que puedas practicar tu comunicación.

[www.aliatuniversidades.com.mx/.../Comunicacion\\_oral\\_y\\_escrita.pdf](http://www.aliatuniversidades.com.mx/.../Comunicacion_oral_y_escrita.pdf)

### Mi Reflexión

Ahora que has adquirido las herramientas para comunicarte con las personas de manera eficiente, tanto verbal como no verbal, ¿te has puesto a pensar cuáles son los mensajes que envías en forma de texto?, ¿eres de los que se la pasan enviando mensajes todo el día a alguien y no le dices algo concreto?, ¿estando en tu oficina, te llevas mucho tiempo para responder una infinidad de mensajes que te quitan tiempo de trabajo?

Suele suceder que mientras más practicas lo que vas aprendiendo, lo empiezas a realizar con mayor naturalidad, espontaneidad y seguridad, así que te invito a utilizar tu cámara o tu espejo para ir modificando algunos gestos y perfeccionando tu sonrisa al hablar.

Mientras más involucrado te muestres en un tema, más gesticularás y motivarás a tus interlocutores en el tema que estés tratando.

Recuerda que **desde que te despiertas estás en constante comunicación con los demás**, así que piensa, cómo quieres que sea la comunicación con ellos, a veces las emociones pueden atrapar a alguien y responder de mala manera, sin embargo, no puedes quedarte con esa emoción porque es de los demás, así que en el siguiente tema revisaremos la importancia de actuar de forma inteligente para evitar conflictos en las relaciones interpersonales.



## Bibliografía

Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. (3ª Ed.) México, Thomson

ISBN – 10: 607- 481 – 459 – 7

Meghrabian, A. y Ferris, S. (1974). *Inferences of attitudes from Non verbal Communication in Two Channels, Noverbal Communication*. Nueva York Oxford University Press

ISBN – 13: 978-607-481-459 – 0



## Como mejorar nuestras relaciones personales



*La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.*

*El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.*

*Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.*