

Tema 6. Comunicación y confrontación positiva

Introducción

Los seres humanos necesitan de la comunicación. Por ende, es muy importante para entenderse con la familia, amigos, compañeros de trabajo, clientes, etc. Del mismo modo, la comunicación es una **habilidad que va más allá de la palabra**, ya que involucra al **lenguaje no verbal**.

Un ejemplo de comunicación no verbal es el caso de las redes sociales, en donde se **ha creado un propio lenguaje** a partir de imágenes y **símbolos**, por ejemplo, los **emojis, gifs, memes, stickers**, entre otros.

Los seres humanos se comunican de formas diferentes, según sea el espacio en el que interactúan. No obstante, siempre deben buscar que la comunicación sea respetuosa, amigable, positiva y efectiva. Interactuar con otras personas no siempre es una tarea sencilla, ya que una comunicación defectuosa puede ser fuente de conflictos, en lugar de una forma de resolverlos.

Es muy importante decir **las cosas correctas en el momento correcto**, así como saber confrontar cada situación de una manera positiva. En este tema conocerás el proceso de la comunicación, así como las herramientas que te permitirán comunicarte de manera positiva en la resolución de conflictos.



Explicación

Comunicación verbal y no verbal

El intercambio de información se puede llevar a cabo entre dos o más individuos, lo cual es vital para un buen desarrollo social. Desde pequeños, los seres humanos necesitan pertenecer a un grupo para crecer como seres sociales, integrados a una comunidad. Por tanto, el lenguaje y sus expresiones no verbales son el medio que requieren para lograrlo.

El lenguaje forma parte de la **comunicación verbal**, la cual encuentra como barrera principal el idioma. Sin embargo, en un mundo globalizado y con el surgimiento de las nuevas tecnologías, esta barrera se ha visto disminuida. Algunos ejemplos de ello son los traductores integrados a los exploradores web que usas mientras revisas información en la computadora, o los subtítulos en diferentes idiomas que puedes elegir mientras ves un video, película o serie en Internet.

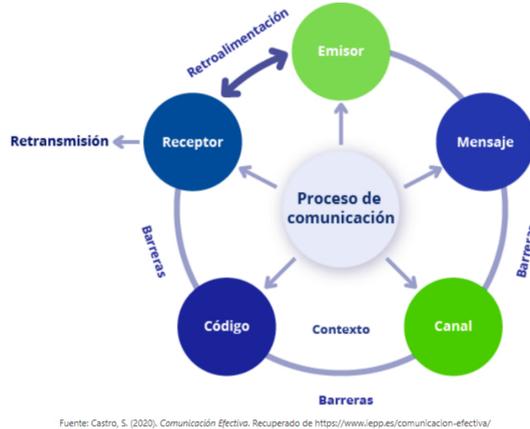
Por otra parte, la **comunicación no verbal** incluye gestos, movimientos corporales, apariencia física, imágenes, entre otros. Asimismo, esta se considera mucho más reveladora que la verbal, es decir, comunicamos más con nuestro cuerpo (gestos, ademanes, postura, etc.) que con nuestras palabras.

Lo que hacemos mientras hablamos no puede disimularse y es muy difícil de controlar. Por ejemplo, durante una discusión, probablemente te sea posible medir tus palabras. Sin embargo, tus gestos y movimientos corporales pueden expresar totalmente lo contrario. Por esa razón, es muy importante trabajar en ella.

Proceso de comunicación y sus elementos

La comunicación consiste en un proceso complejo que involucra a un emisor, que inicia un mensaje; un canal, por el que se transmite, y a un receptor, que lo decodifica. Ese proceso se ve influenciado según el contexto y el código empleado en el mensaje (Admin, 2015).

Para una mejor comprensión del proceso de comunicación, se desglosan los elementos básicos que lo componen:



Fuente: Castro, S. (2020). *Comunicación Efectiva*. Recuperado de <https://www.iapp.es/comunicacion-efectiva/>

Emisor

- Es quien inicia el proceso de comunicación.
- Lanza el primer mensaje, de acuerdo con una intención deseada.

Mensaje

- Es lo que se desea transmitir, es decir, la intención deseada.
- La información contiene todos los datos, ya sea en palabras, textos o imágenes.

Canal(es)

- Medio(s) por el que se desea hacer llegar el mensaje.
- Puede ser uno o varios a la vez: persona a persona, redes sociales, medios masivos de comunicación, correo, etcétera.

Código

- Elementos comunes y reglas que son compartidas por emisor y receptor.
- Permite la fácil comprensión del mensaje.

Receptor

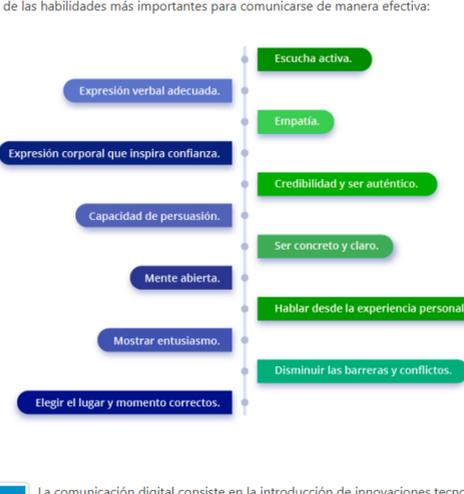
- Recibe el mensaje; lo comprende e interpreta.
- Lo retransmite o envía retroalimentación.

Barreras

- Obstáculos que hacen menos efectivo el proceso de comunicación.
- Pueden ser de diferentes tipos, por ejemplo, físicas, semánticas, fisiológicas, psicológicas, entre otros.

En resumen, comunicarse de manera efectiva es clave para mantener relaciones personales positivas, así como para tener éxito en tu carrera profesional, e incluso para generar salud emocional.

A continuación, se enumeran algunas de las habilidades más importantes para comunicarse de manera efectiva:



Comunicación digital



La comunicación digital consiste en la introducción de innovaciones tecnológicas al proceso de comunicación, en donde la participación se vuelve interactiva. El uso de diferentes canales digitales y los nuevos lenguajes han abierto un nuevo mundo de posibilidades para los negocios, las ventas, la educación y las relaciones personales.

Las innovaciones son continuas y crean un sinnúmero de posibilidades, como es el caso de una videollamada, lo cual hace años era una cuestión de ciencia ficción. **Las nuevas tecnologías han cambiado a la comunicación de manera radical.**

Actualmente se pueden contar con canales de comunicación altamente eficientes, de manejo sencillo, los cuales **son relativamente económicos y permiten un contacto continuo entre los seres humanos**. Piensa en todas las redes sociales que han surgido y cuántas aparecen cada año, o bien, cómo evolucionan en cada modelo los diferentes aparatos electrónicos como *smartphones, smart TV*, etcétera.

Poco a poco somos más dependientes de la tecnología. Por lo tanto, hemos aprendido **nuevas formas de interactuar y comunicarnos**, y hemos incorporado a nuestro lenguaje palabras nuevas o con un significado diferente, por ejemplo, *spam, cookies, hackers, googling, bloggers, youtuber, podcasting*, entre otros.

La comunicación digital está acompañada de un sinnúmero de **simbolismos**, por ejemplo, cuando quieres comunicar una noticia a tus amigos o familiares, probablemente en lo primero que pienses es en enviar un texto con un *emoji* que expresa tu emoción, por lo que tal vez tu familia reaccione con un "me gusta". Estas son las reglas y los códigos comunes a los cuáles debe adaptarse la emisión de un mensaje, su codificación y retroalimentación.

La **comunicación digital también es multicanal**, es decir, es posible que transmitas el mismo mensaje en varios canales a la vez. Por ejemplo, un conferencista que tiene su canal de videos y que al mismo tiempo transmite un podcast y publica en su página web (a quien inclusive lo puedes contactar en todas sus redes sociales). En cada canal se adecúa el mensaje (duración, tono, etc.), ya que en cada uno las reglas y el código es diferente.

La comunicación digital es de suma importancia. Sin embargo, aun cuando la nueva tecnología y el uso del Internet son invaluable, difícilmente llegarán a reemplazar la capacidad de un ser humano de comunicarse en persona. Aunque el contacto entre los seres humanos es insustituible, estas herramientas te pueden ayudar a lograr un mejor contacto si las usamos de manera adecuada.

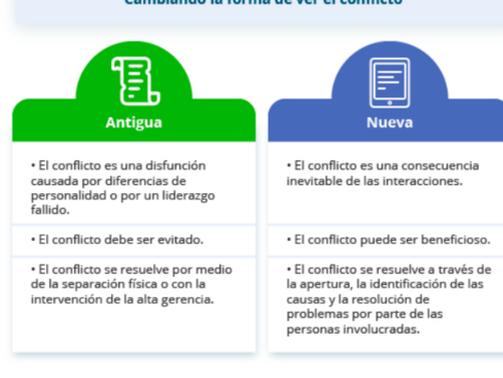
Confrontación positiva



Cuando las personas se comunican, no siempre hay un entendimiento mutuo, generando un conflicto. **"Un conflicto es una pelea, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo"**, es decir, que se contradicen" (Equipo Editorial Etecé, 2021).

Por lo tanto, a pesar de que se considera que el conflicto es algo malo, la realidad es que se presenta como una **oportunidad para mejorar**. Los conflictos no son para evadirse, si no para enfrentarlos con confianza.

Cambiando la forma de ver el conflicto



Fuente: Luna, A. (2018). *Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución*. *Sincronía*, 74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5138/513855742009/html/>

Las causas de un conflicto son innumerables, pero generalmente están dadas por lo siguiente:

- Desinformación:** cuando el emisor no está dando suficiente información al receptor o esta se encuentra distorsionada. Por lo anterior, es muy importante que, si te encuentras en un proceso de venta o en cualquier interacción, a tus clientes les des la información suficiente, es decir, que no deje lugar a dudas, para evitar que se convierta en un conflicto.
- No se comprende el beneficio:** debido a que cada una de las partes tiene diferentes intereses, en ocasiones el beneficio obtenido no se encuentra claro. No siempre es el beneficio económico, sino que se puede apelar a cuestiones de seguridad, por ejemplo, cuando te venden un seguro de vida. Por tanto, la clave es conocer a tu cliente y transmitirle, de acuerdo con sus necesidades, el beneficio que puede obtener.
- Diferentes valores:** esto sucede debido a que cada persona tiene diferentes costumbres, religión, crianza, etc., por lo que en este punto la tolerancia es la clave.
- Roles:** el conflicto se puede disminuir cuando cada persona tiene claro el rol que desempeña. Entonces, si te encuentras pidiendo algo a tu cliente, debes comprender que tu rol es el de asistirlo, y no demandar una acción de acuerdo con tus intereses.
- Desigualdades:** estas se generan normalmente cuando las situaciones en que se encuentra cada persona son muy diferentes. La más común es la situación económica, en donde una persona se encuentra en desventaja respecto de la otra.

Resolución del conflicto:

- La forma de resolver el conflicto es atacar la **problemática**. Es decir, identificar el problema haciéndote preguntas como: ¿cuál es en sí la problemática?, ¿por qué surgió?, ¿está en mis manos resolverlo?, ¿necesito ayuda de un superior jerárquico para resolverlo?, ¿qué hace falta para resolverlo?
- Otro aspecto muy importante es el tipo de **liderazgo** que se lleva a cabo para resolver el conflicto. Un líder buscará tomar el problema en sus manos y resolverlo de la manera en que todas las partes queden satisfechas. No obstante, en caso de que no se encuentre una solución, buscará una alternativa viable.
- Finalmente, es necesario aplicar las **técnicas de manejo de conflictos**. Para esto, el Dr. Miguel Ruiz (2021) nos invita a:



Por lo tanto, la **confrontación positiva** se entiende como un proceso de acciones razonadas, las cuales se planifican primero, para luego llevarlas a cabo de manera respetuosa y asertiva. Por tanto, tiene como fin hacer llegar a una persona el mensaje que le permita reaccionar de la manera esperada.

Sin embargo, en caso de no lograr dicha respuesta, simplemente se deja abierto el canal de comunicación para un futuro, manteniendo la relación cordial.

Cierre



La comunicación es un proceso de manera natural y dinámica en cualquier ámbito, ya sea en los negocios, la familia o con la familia. Asimismo, es un proceso circular en el que asumimos de cualquier simultánea el rol del emisor y receptor.

La clave es que tratemos de "sintonizar" con la otra persona, buscando los códigos adecuados y reduciendo en medida de lo posible las barreras que podrían "meter ruido" o distorsionar los mensajes. Para ello, también necesitamos saber seleccionar los canales adecuados.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender la definición de comunicación y su proceso.
- Diferenciar los elementos de la comunicación.
- Explicar las habilidades de un comunicador efectivo.
- Enlistar los elementos del conflicto.
- Conocer el concepto de confrontación positiva.

Referencias bibliográficas

- Castro, S. (2020). *Comunicación Efectiva*. Recuperado de <https://www.iapp.es/comunicacion-efectiva/>
- Ruiz, M. (2021). *Los Cuatro Acuerdos. Un libro de sabiduría tolteca*. España: Urano.
- Admin. (2015). *Importancia de la comunicación*. Recuperado de <http://importancia.de/comunicacion/>
- Equipo Editorial Etecé. (2021). *Conflicto*. Recuperado de <https://concepto.de/conflicto/>
- Luna, A. (2018). *Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución*. *Sincronía*, 74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5138/513855742009/html/>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecnológico de Monterrey, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Videos

- Aprendemos Juntos 2030. (2018, 18 de abril). *Si cuidas las palabras, el lenguaje cuidará de ti*. Luis Castellanos [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=7IDITMzR100>
- TEDx Talks. (2018, 7 de junio). *El Poder de la Comunicación | José Ordóñez & David Cordero | TEDxJovenCuenca* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=npCR4BdSh3w>

Lecturas

- Camilo, C. (2021). *Manual de COMUNICACIÓN ASERTIVA. Una guía práctica para lograr la asertividad dentro del ambiente de trabajo y la vida personal*. Recuperado de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_120/recursos/general/01122021/comasertiva21.pdf
- Merchant, R. (2021). La solución de conflictos y el arte de negociar. *Management & Innovation*, 31. Recuperado de <https://www.harvard-deusto.com/la-solucion-de-conflictos-y-el-arte-de-negociar>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE MONTERREY), 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 TECNOLÓGICA DE MONTERREY.

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 TECNOLÓGICA DE MONTERREY. 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.