

# La Comunicación

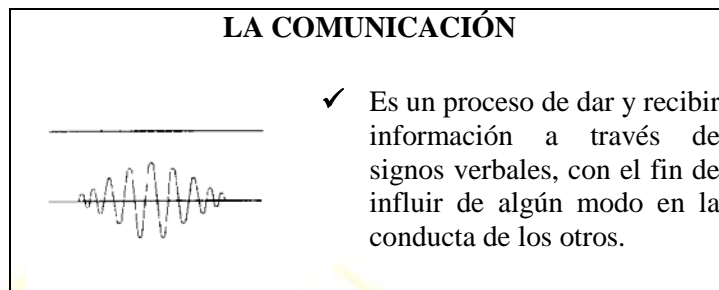


## 1.1 INTRODUCCIÓN

La comunicación es un instrumento sumamente útil para la aproximación entre las personas, para resolver problemas, para recibir información del medio, reducir la incertidumbre, en definitiva para un intercambio entre individuos y

medio, que ayuda a vivir  
diariamente.

En todo proceso de comunicación, es necesaria la presencia de , al menos, un EMISOR, un RECEPTOR, un MENSAJE, y un CANAL.



- + El EMISOR es aquella persona que desea transmitir un mensaje a un interlocutor.
- + El MENSAJE, es la información, el contenido de lo transmitido.
- + El RECEPTOR, es el destinatario de dicho mensaje, y a quien el emisor se ha dirigido.
- + El CANAL, es la vía escogida por el emisor para transmitir su mensaje. Esta se agrupa en torno a dos grandes campos: uno vía verbal y otro no verbal. En nuestro caso, en comunicaciones telefónicas nos vamos a centrar más en las comunicaciones verbales donde los dos interlocutores no se ven.

## 1.2 BARRERAS Y ERRORES EN LA COMUNICACIÓN

La comunicación no es un proceso automático en donde un emisor lanza un mensaje que es decodificado por un receptor Existen ruidos y barreras que harán que se distorsione el mensaje y de lugar a que pueda ser interpretado de forma diferente, incluso aunque aparentemente el emisor se exprese con una total claridad.

**Errores más frecuentes del emisor**

- ✓ No organizar los pensamientos antes de hablar
- ✓ Expresarse con imprecisión.
- ✓ Intentar expresar demasiadas ideas en un único enunciado.
- ✓ Seguir hablando sin apreciar la capacidad de comprensión del interlocutor.

**Errores más frecuentes del receptor**

- ✓ No prestar la debida atención a la información.
- ✓ Estar pensando en la respuesta en lugar de escuchar.
- ✓ Tender más a fijarse en detalles, en lugar de recoger todo el sentido de las informaciones principales.

A lo largo del proceso de comunicación, la información es susceptible de ser deformada. Hay diferencia entre lo que uno piensa y lo que uno dice, entre lo que se dice y lo que el receptor cree escuchar y entre lo que se escucha y lo que se interpreta. Se calcula que en el proceso de comunicación puede perderse en torno a un 50% de la idea original que se quería expresar.

**Errores más frecuentes del receptor**

- ✓ No prestar la debida atención a la información.
- ✓ Estar pensando en la respuesta en lugar de escuchar.
- ✓ Tender más a fijarse en detalles, en lugar de recoger todo el sentido de las informaciones principales.

### CONSEJOS BÁSICOS EN LA COMUNICACIÓN

- ✓ Organízate antes de hablar La mejor forma para organizarse es observar, escuchar y pensar antes de hablar
- ✓ No utilizar más palabras de las necesarias, ni menos tampoco.
- ✓ Procura no utilizar frases con dobles sentidos.
- ✓ Asegúrate de que la persona que escucha te entiende. (feedback).
- ✓ Cuando alguien habla debes escuchar y cuando acabe pensar y contestar No debes hacer varias cosas a la vez para que no haya interferencias.
- ✓ Déjale terminar
- ✓ Da la información importante primero y después añadirás los detalles.
- ✓ Reduce al máximo el número de eslabones.
- ✓ La comunicación ha de ser organizada dentro del equipo.

