



Mòdulo 0

Qué es comunicación?



Introducción

Comunicación es la acción cotidiana que utiliza la gente para enviar y recibir información.

La persona que envía el mensaje se llama el/la emisor/a, la persona que lo recibe se llama el/la receptor/a.

La información que contiene el mensaje puede ser un hecho, una idea, una opinión, una instrucción, una emoción y mucho más.

El objetivo principal - y también el reto - de cualquier proceso de comunicación es comprender el mensaje y encontrar una interpretación que compartan ambos lados.

Aunque no es difícil definir comunicación, pensar en cómo comunicar resulta más complejo – puede ser útil categorizar los diferentes mensajes que queremos comunicar.

Los métodos de comunicación pueden ser:

- **Comunicación verbal u oral:** cara a cara, teléfono, radio o televisión u otros medios.
- **Comunicación non-verbal:** lenguaje corporal, gestos, como nos vestimos o como actuamos.
- **Comunicación escrita** – cartas, correos, libros, revistas, redes sociales.
- **Visualizaciones** – gráficos, mapas, logotipos y otras imágenes.

Comunicación bidireccional supone que los participantes negocian su rol en el proceso – si ocurre conscientemente o no. En Comunicación unidireccional, el/la emisor/a y el/la receptor/a son mas distintos/as e incluso es posible que el/la receptor/a no tenga oportunidad para dar feedback.

En esta unidad revisaremos los diferentes tipos de comunicación, clasificados por canales de comunicación, por estilo, por propósito y por niveles de comunicación.





Los Objetivos de la Comunicación

En una organización sin fines de lucro, la comunicación facilita el flujo de información entre gente y departamentos, ayudando al entendimiento y la colaboración a través de varios medios, teniendo en cuenta todos los canales, herramientas y redes. En una estrategia de comunicación, estos canales, herramientas y redes tienen que ser aceptados por los miembros de la organización para evitar que la información se pierda o se malinterprete. Por lo tanto, la comunicación ayuda a la gente a entenderse mejor, evitando malentendidos y fomentando claridad de pensamiento y expresión.

Otro objetivo de la comunicación es la educación; sin embargo, este debe ir acompañado de un conjunto de capacidades para analizar lógicamente y críticamente la información. Por consiguiente, la comunicación y la transferencia de información no pueden terminar en la recepción del mensaje.





Tipos de Comunicación

Un mensaje es enviado por el/la emisor/a a un/a receptor/a (o a varios receptores) a través de un canal de comunicación. El/la emisor/a codifica el mensaje en una forma adaptada al canal de comunicación; luego el/la receptor/a decodifica el mensaje para comprender su sentido y significado.

Dado que un malentendido puede ocurrir en cualquiera etapa del proceso de comunicación, un/a comunicador/a efectivo/a entiende su audiencia, escoge el canal de comunicación adecuado, adapta el mensaje al canal y codifica el mensaje para reducir la posibilidad que el/la receptor/a malentienda la comunicación.

(Se puede encontrar orientación sobre cómo categorizar su audiencia y sobre cuáles canales y herramientas a utilizar en la Unidad 3 – Análisis de Parte Interesada, Unidad 4 - Herramientas para la comunicación y Unidad 5 – Canales de comunicación.)

Un/a receptor/a puede utilizar técnicas como clarificación y reflexión para asegurar que el mensaje fue entendido correctamente. Puede preguntar, repetir, reformular, utilizar metáforas para vincular el mensaje con conceptos conocidos. Se puede categorizar la comunicación en dos tipos básicos:

1. Basada en Canales de Comunicación:

- comunicación verbal (oral o escrita), donde se escucha a una persona para comprender su significado (o leer su mensaje)
- comunicación no-verbal, donde se observa la persona para comprender el significado del mensaje.

2. Basada en Estilo y Objetivo

- formal
- informal





Tipos de comunicación basados en canales

Comunicación Verbal

La comunicación verbal se trata de la forma de comunicación donde el mensaje se transmite verbalmente; la comunicación se hace de boca en boca y/o por escrito. En este tipo de comunicación recuerda el acrónimo KISS (beso en Inglés) Keepit Short and Simple – Hágalo Corto y Sencillo, porque por lo general, la gente pierde la concentración después de 10 minutos, lo que arriesga que la información no se decodifique correctamente.

Cuando conversamos, asumimos que la otra persona nos entiende porque nos entendemos a nosotros mismos pero frecuentemente no es así. Por lo general, una persona lleva sus propias actitudes, percepciones, emociones y pensamientos sobre el tema, que crean obstáculos para comprender.

Por lo tanto, para entregar un mensaje exactamente, puede ser útil pensar desde el punto de vista de su receptor/a –Si este o esta podría entender el mensaje?

La comunicación verbal se divide en

- Comunicación Oral
- Comunicación Escrita





Comunicación Oral: En la comunicación oral se utilizan palabras y se incluyen conversaciones cara-a-cara, por video, radio, televisión y voz por internet. El tono, el volumen, la velocidad, y la claridad de hablar pueden afectar la comunicación.

Las ventajas de comunicación oral son:

- trae feedback inmediato
- Por leer la expresión facial y el lenguaje corporal la gente puede decidir si confía en lo que se está diciendo o no.

La desventaja de comunicación oral es:

- Puede producir discusión cara a cara, la persona no puede pensar profundamente en lo que está diciendo a no ser que tome pausas largas mientras se continua la conversación.

Comunicación Escrita: En comunicación escrita se utilizan señales y símbolos escritos para comunicar. Un mensaje escrito puede ser imprimido o escrito a mano y se puede transmitir el mensaje por correo electrónico, carta, informe, memo, redes sociales, etc. El mensaje está influenciado por el vocabulario y por la gramática, por el estilo de la escritura, y por la precisión y la claridad del lenguaje. **Las ventajas de la comunicación escrita son:**

- Se pueden editar y revisar los mensajes muchas veces antes de enviarlos.
- Se puede hacer un registro de cada mensaje para analizarlo más tarde.
- Un mensaje escrito permite que el/la receptor/a lo entienda por completo y pueda enviar feedback apropiado.

Las desventajas de comunicación escrita son:

- No trae feedback inmediato.
- Toma más tiempo y a mucha gente le resulta difícil escribir.





Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal significa enviar y recibir mensajes sin palabras. Se puede decir que la comunicación que no sea oral o escrita (tal como el gesto, el lenguaje corporal, la postura, el tono de voz o la expresión facial) se llama comunicación no verbal.

La comunicación no verbal ayuda al/a la receptor/a a entender el mensaje. Frecuentemente, señales no verbales reflejan la situación con más exactitud que la comunicación verbal. A veces, hay contradicciones entre la comunicación verbal y la comunicación no verbal, las cuales afectan la eficacia de la comunicación.

La comunicación no verbal es compuesta y está afectada por los siguientes elementos:

- la apariencia (vestido, peinado, pulcritud, maquillaje) y el entorno (tamaño de la sala, la iluminación, decoración, mobiliario etc.)
- lenguaje corporal (expresiones faciales, gestos, posturas)
- sonidos (tono de voz, volumen, velocidad de expresión)





Tipos de comunicación basados en objetivo y estilo

Comunicación Formal

En este tipo de comunicación se siguen ciertas reglas, convenciones y principios mientras se transmite el mensaje. La comunicación formal ocurre en situaciones oficiales: en escenarios profesionales, como reuniones empresariales, conferencias, entrevistas etc.

Unos principios de la comunicación formal son:

- es preciso evitar el uso de jerga y lenguaje grosero y usarla gramática y la ortografía correctas.
- Respetar las líneas de autoridad y las relaciones jerárquicas

Comunicación Informal

La comunicación informal puede ser descrita como comunicación casual. Se establece por las afiliaciones sociales de la organización y se da entre amigos/as y familia.

La comunicación informal no sigue líneas de autoridad. Dentro de una organización puede ayudar a descubrir demandas del equipo (ya que la gente tiende a expresarse más en un ambiente informal) y fortalecer las relaciones.

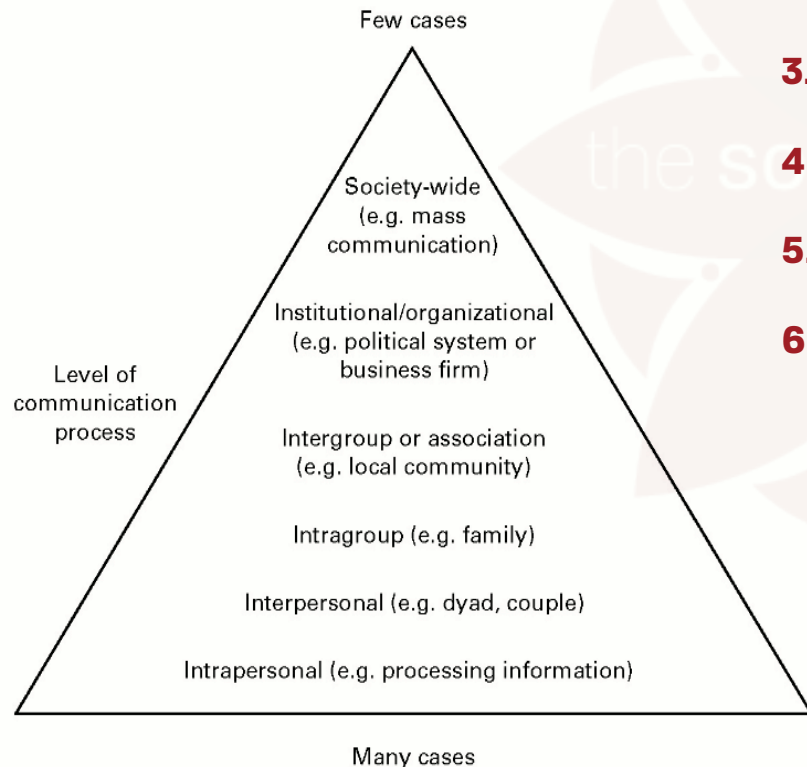


Niveles de comunicación



Mòdulo 0
Qué es
comunicación?

Hay seis niveles en el proceso de comunicación según la Pirámide de la comunicación:



- 1. Intrapersonal**
(procesando información)
- 2. Interpersonal**
(en pareja, entre amigos)
- 3. Intragrupal**
(círculo familiar, grupo cerrado de amigos)
- 4. Intergrupal o asociación**
(comunidad local)
- 5. Institucional/organizacional**
(sistema político, empresa)
- 6. Sociedad**
(eg comunicación masiva)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





1. Comunicación intrapersonal

Ocurre dentro de una persona; se considera como auto-comunicación donde el individuo, por un proceso de pensamiento, intenta codificar un mensaje. La comunicación intrapersonal ayuda a la reflexión personal y a la organización de pensamientos. "El nivel intrapersonal se refiere al procesamiento de información a nivel individual (por ejemplo, atención, percepción, comprensión, memoria y aprendizaje). Este afecta, posiblemente, el conocimiento, la opinión y la actitud." (Denis McQuail)

2. Comunicación interpersonal

- Ocurre entre personas
- Hay posibilidad de feedbacky intercambio
- Puede ser individual o grupal (grande o pequeño)
- Puede ser formal o informal, personal o impersonal
- Puede ser utilizado para manejar algunos aspectos compartidos de la cotidianidad
- Los características de las relaciones entre los/las participantes son muy importantes, tanto la colaboración, y como la formación de normas





3. Comunicación intragrupal

Las características de la comunicación interpersonal también son relevantes aquí. Los factores que facilitan codificar un mensaje correctamente son:

- orígenes, normas y valores similares
- niveles de ortografía, hablado, escucha y lectura etc.

4. Comunicación intergrupala

Sucede cuando individuales interactúan entre sí; la comunicación se da forma por las afiliaciones sociales que resaltan y no por sus características individuales. Mucha de nuestra comunicación se da de una manera intergrupala (donde grupos incluyen edad, etnicidad, orientación sexual y/o afiliación política). La comunicación intergrupala ve la comunicación como un proceso dinámico, donde las cogniciones, emociones y motivos de cada comunicador/a afectan el comportamiento en las interacciones.





5. Comunicación institucional/organizacional

Es un proceso donde los/las actores/actoras de la sociedad son recogidos/recogidas y coordinados/coordinadas para alcanzar los objetivos tanto a nivel individual como a nivel colectivo.

6. Comunicación masiva

Es un proceso donde una persona, un grupo de personas o una organización, envía un mensaje por un canal de comunicación a un grupo de gente anónimo y heterogéneo, como un público en general o parte de este.

Los canales de comunicación masiva generalmente incluyen emisión de televisión, radio, redes sociales y prensa. El/la emisor/a generalmente es un/a comunicador/a profesional, que frecuentemente representa a una organización. La comunicación masiva suele ser un proceso costoso, pero gracias a las redes sociales y a la conexión de internet global, ahora se hace muy fácil para todos y todas estar conectados/as por todas partes.

