

# Comunicación:

## La habilidad esencial

ADSO 4155 – RELACIONES HUMANAS  
Prof. Ana D. Merced-Torres

# Objetivos

Definir los siguientes términos: comunicación, emisor, receptor, mensaje y retroalimentación.

Describir el proceso de la comunicación y la importancia de la retroalimentación.

Identificar las barreras de la comunicación y aprender las habilidades necesarias para lograr una buena comunicación.

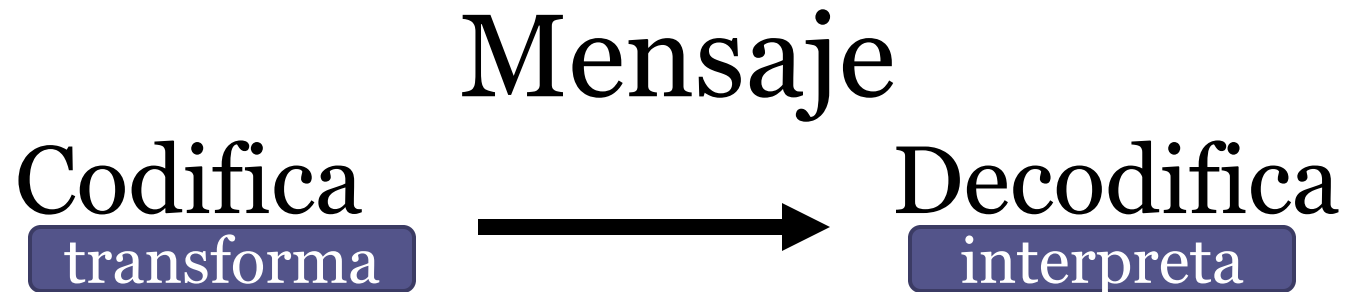
Identificar tipos de comunicación no verbal y su importancia.

# Comunicación

Proceso en el cual se transmite un mensaje y es recibido y entendido por el receptor.

- Intercambio de información, utilizando sistema común de símbolos, signos o conductas.
  - símbolos– palabras habladas o escritas
  - signos – adoptan formas y colores
  - conducta – comunicación no verbal como movimientos corporales o expresiones faciales

# Comunicación (cont.)



Debe ser:

Positivo

Constructivo

Pro-Activo

# Habilidades Necesarias

Para comunicarnos debemos:

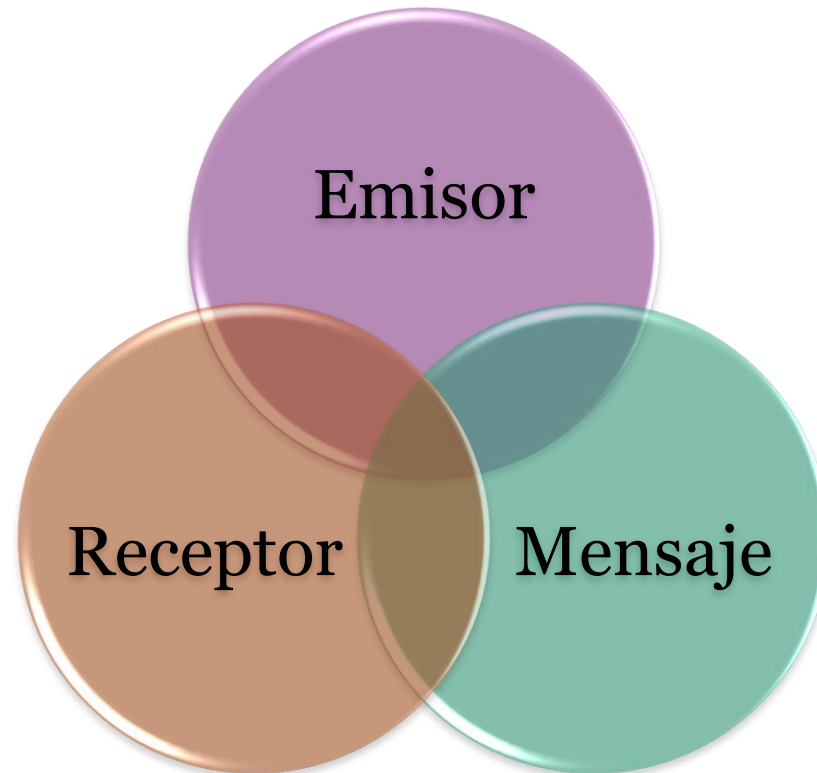
Escuchar

Hablar

Escribir

Leer

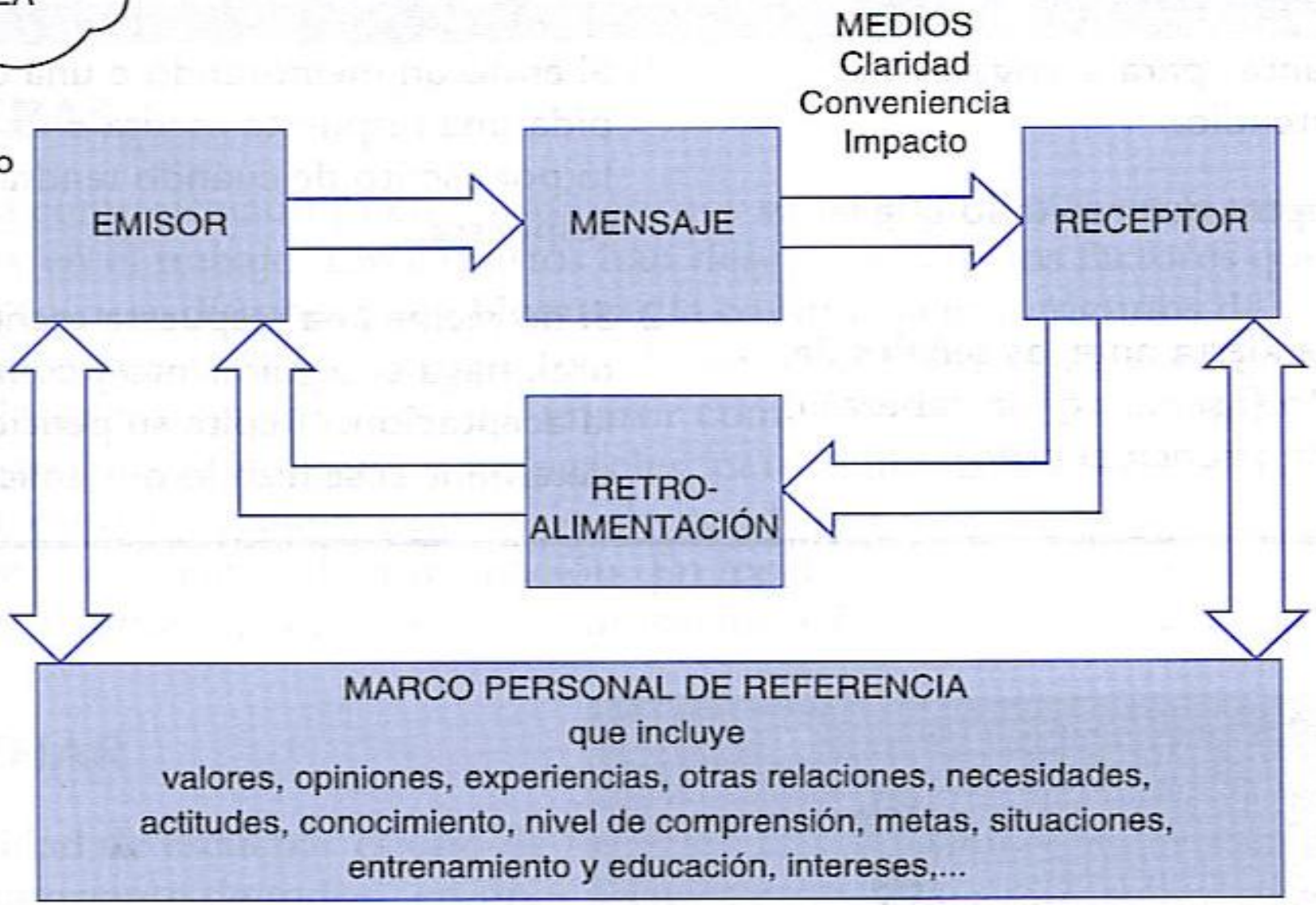
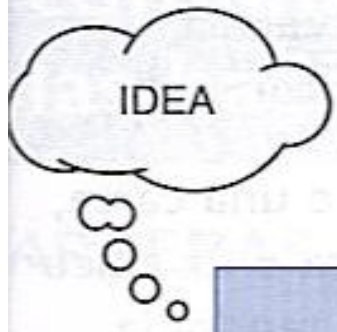
# Elementos de la Comunicación



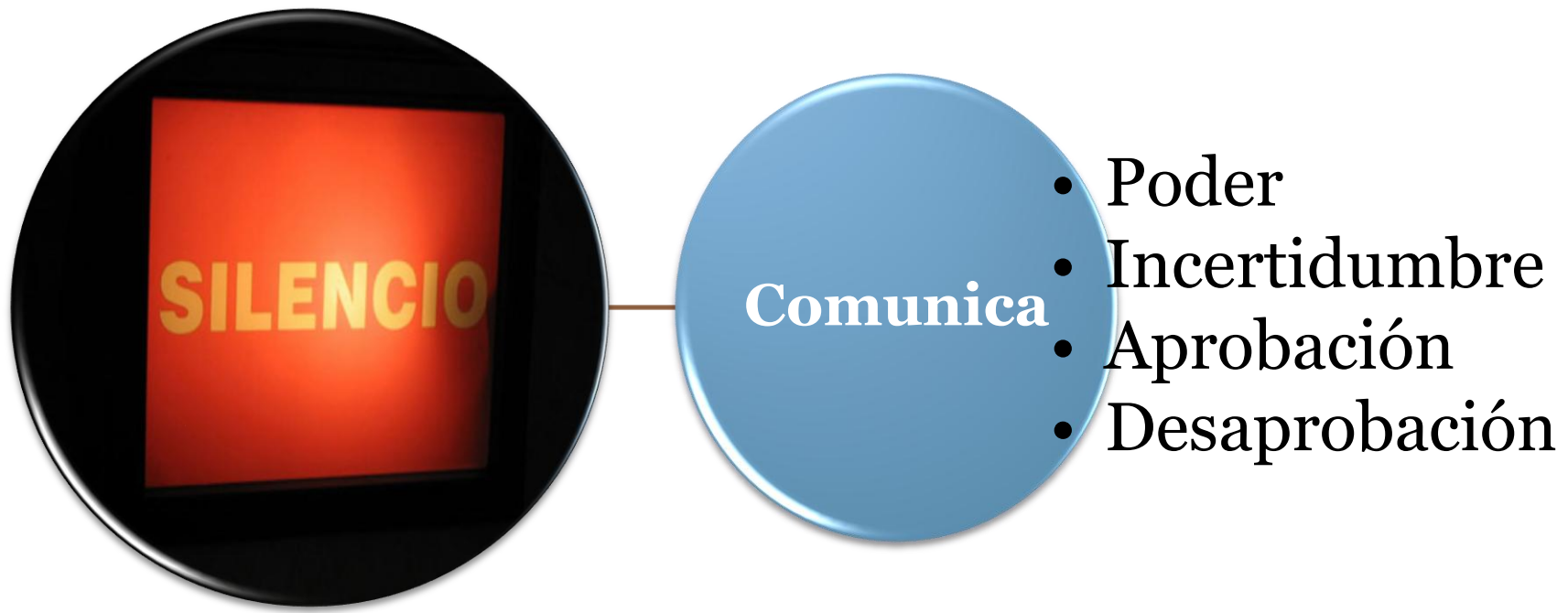
## Retroalimentación

Sirve para evaluar el mensaje que transmite el emisor e indica lo que el receptor entendió, sirve para aclarar la comunicación.

# Proceso y Contexto de la Comunicación



# Importancia del silencio en la retroalimentación





# Formas de conseguir retroalimentación

## De cara a cara al receptor

- Hacer preguntas para saber si entendió
- Pedir al receptor que repita
- Mantenerse alerta
  - Asentir con la cabeza
  - Fruncir el ceño

## Cuando el receptor no está de frente

- Si envió una comunicación, pedir respuesta escrita
- Si no recibe respuesta escrita u oral, dar seguimiento

# Barreras de la Comunicación

Falta de  
interés

Ruidos

Vocabulario  
limitado

Transmisión  
deficiente del  
mensaje

Anticiparse a  
respuestas

Falta de  
conocimiento

Prejuicios

# Barreras de la Comunicación / cont. 2

Órganos  
sensoriales

Semántica

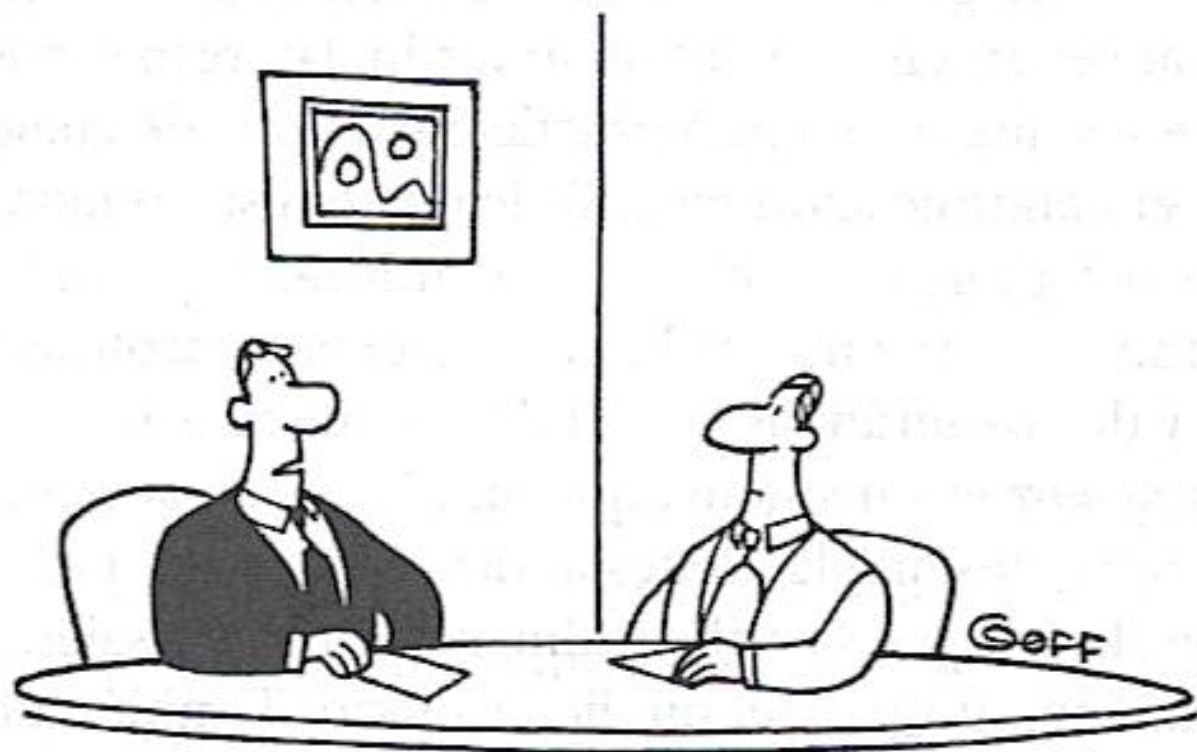
Emociones

Expectativas  
(roles)

Personalidad  
y aspecto

Organización  
deficiente de  
ideas

Sobrecarga  
de  
información



¿Cómo crees que pueda escucharte si no dices lo que deseo oír?"

# Un mal oyente

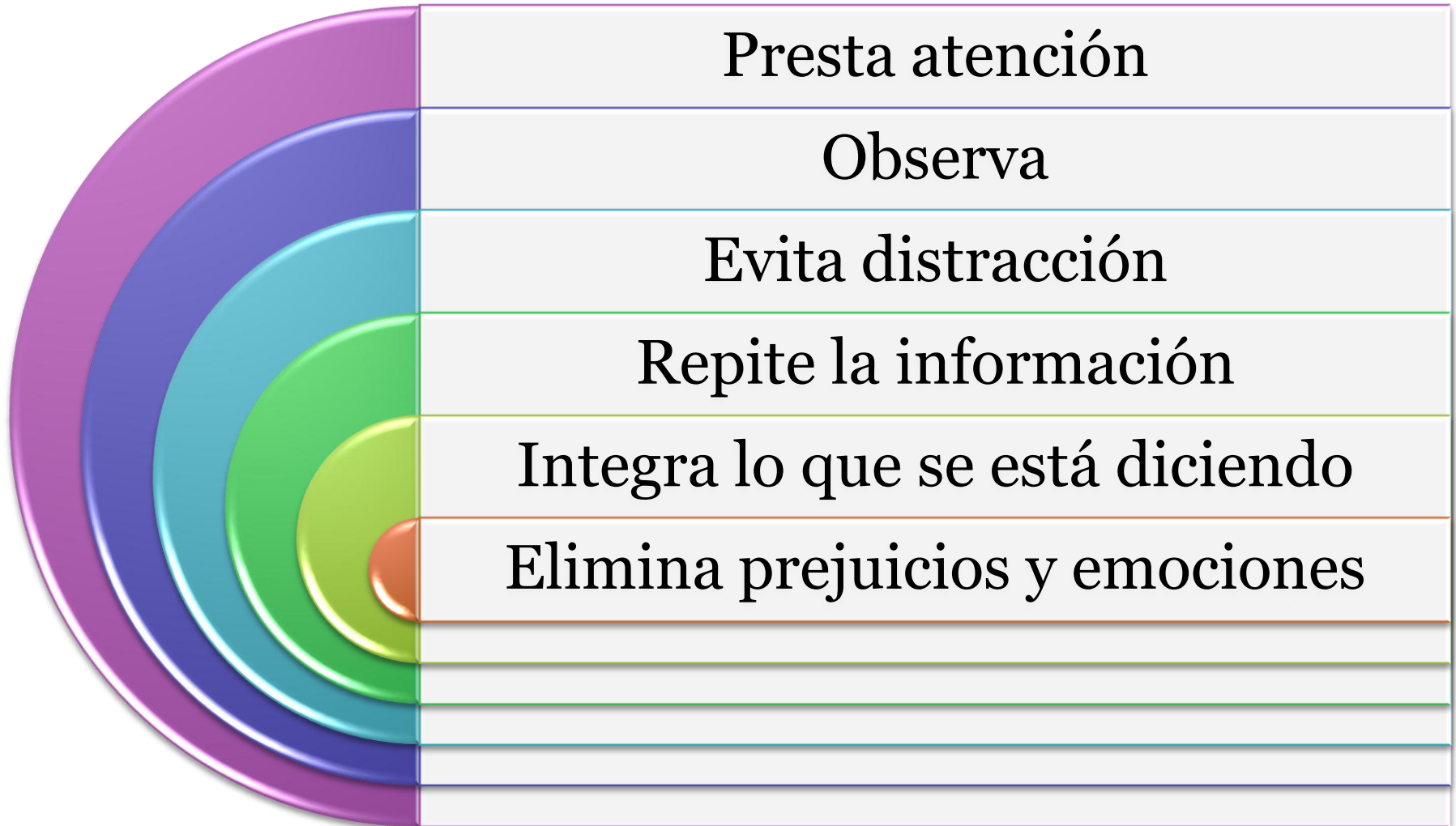
No hace contacto visual

Toma notas innecesarias mientras escucha

Hace preguntas interrumpiendo

Presenta elementos irrelevantes

# Un buen oyente



# Cómo mejorar las habilidades de escuchar

No planifique las refutaciones o adelante a sacar conclusiones

NO prejuzgue al hablante

Elimine distracciones

Pida aclaraciones

Ofrezca retroalimentación

“Escuche” la comunicación no verbal

No tome apunte innecesarios

Concéntrese en las ideas principales

No finja estar atento

# Recomendaciones para mejorar la comunicación verbal

Escuche el mensaje concentrándose en las palabras y sentimientos.

No permita que sus ideas obstaculicen la comunicación.

Sepa cuando limitarse a escuchar.

Tenga cuidado con las suposiciones.

Diga la verdad.

Piense antes de hablar.



# ¿Cómo llevar esa comunicación?

Planificar qué decir

- Quiero comunicar
- Técnica de ¿qué, por qué y cómo?

Escuchar

Preguntar y ser claro

Dar retroalimentación  
positiva

No **criticar**, dar  
soluciones

Agradecer

SONREÍR



# COMUNICACIÓN NO VERBAL

# Comunicación No verbal

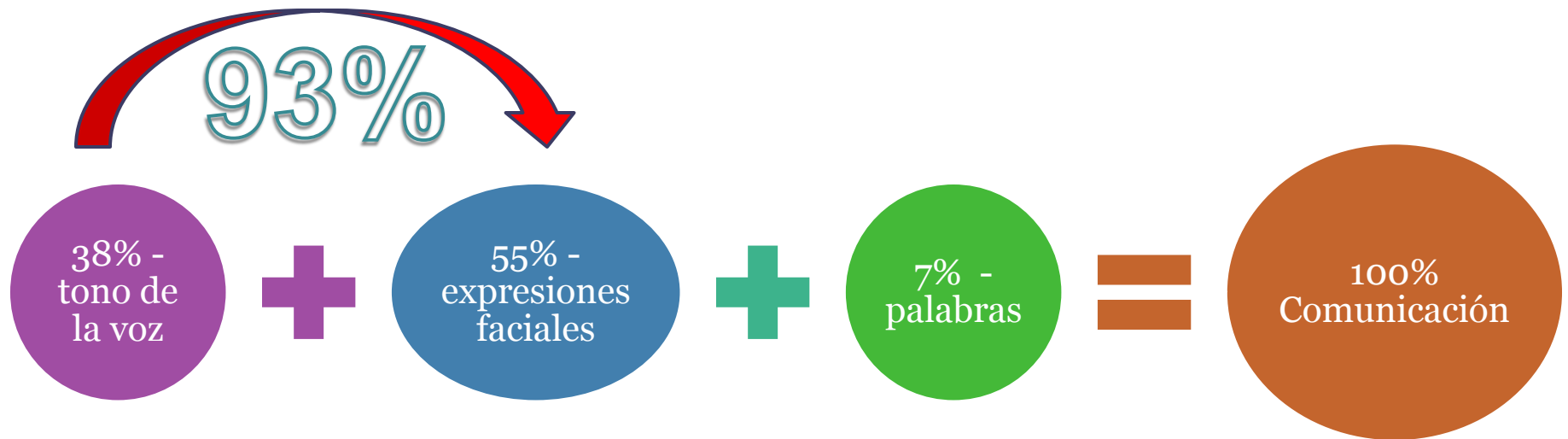
Sin palabras



## Lenguaje corporal

- Voz
  - Tono, claridad, articulación, respiración, articulación, resonancia, ritmo, rapidez
- Postura
- Expresión facial
  - Gestos
- Rapidez

# Comunicación No verbal



# Comunicación No verbal

- Paralanguage (Gestos contrarios al hablar)
- Proxemics (Proximidad)
- Postura

# Medios comunes de comunicación sin palabras



# Señales de comunicación no verbal

SEÑAL	SIGNIFICADO O POSIBLE INTERPRETACIÓN
Apretón de manos	Apretón débil – incomodidad o no le gustan que le toquen Apretón firme - seguridad
Brazos cruzados sobre el pecho	Actitud defensiva o desacuerdo
Puños cerrados	Actitud defensiva o nerviosismo
Sentarse con una pierna sobre el brazo de la silla	Actitud defensiva o indiferencia
Piernas cruzadas	Actitud defensiva
Mover las piernas cruzadas con un puntapié ligero, tamborilear sobre la mesa, dar golpecitos con los pies, tener la cabeza entre las manos o garabatear	Aburrimiento o impaciencia
Mano abierta con las palmas hacia arriba	Apertura

# Señales de comunicación no verbal

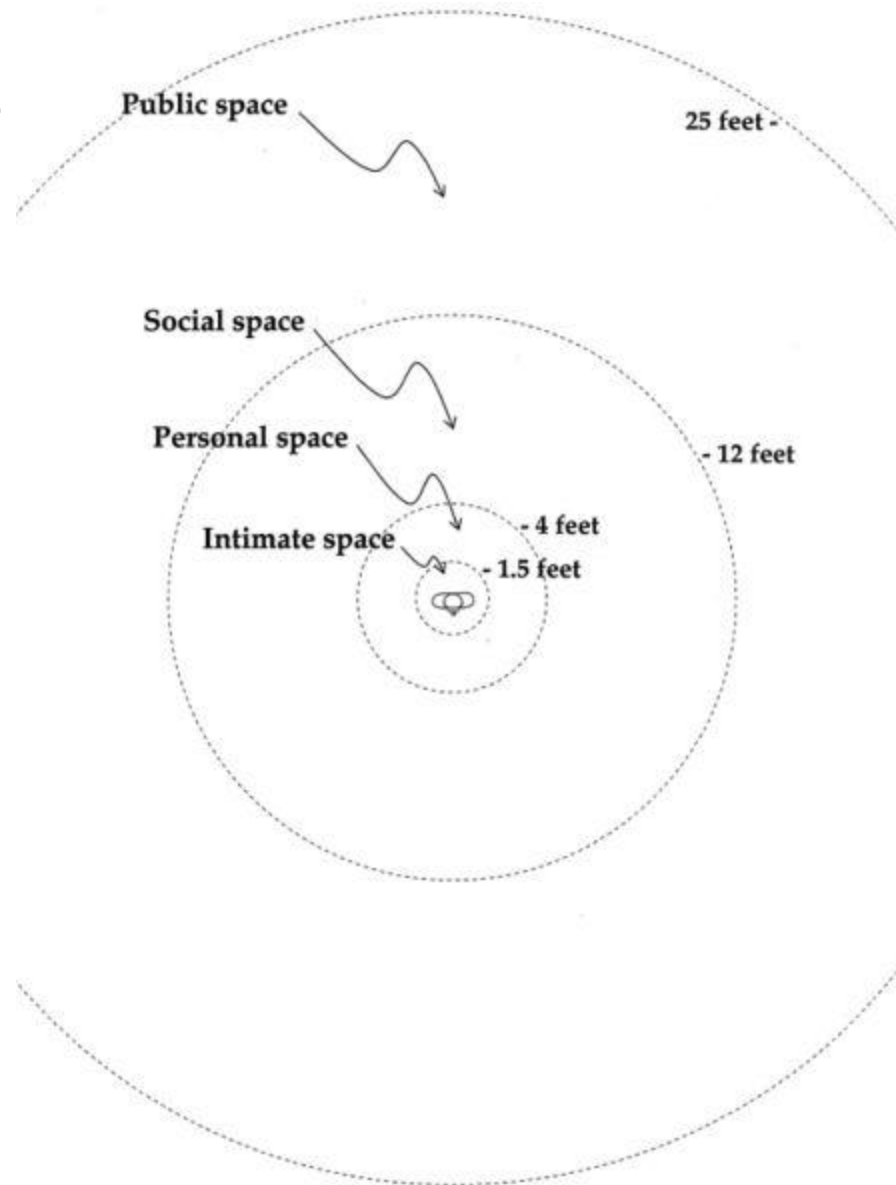
SEÑAL	SIGNIFICADO O POSIBLE INTERPRETACIÓN
Desabrochar abrigo o quitárselo	Apertura, actitud amistosa o aceptación
Gestos con manos en el mentón	Evaluación
Manos sobre el corazón, palmas levantadas hacia arriba, mirar a los ojos mientras se habla o gesto de contacto físico	Honestidad
Respiración rápida, sonido sibilante, manos apretadas fuertemente, retorcerse las manos, patear el suelo	Frustración
Juntar la punta de los dedos, manos unidas detrás del cuerpo, pies sobre escritorio	Seguridad



# Señales de comunicación no verbal

SEÑAL	SIGNIFICADO O POSIBLE INTERPRETACIÓN
Aclararse la gargante, silbidos, fumar, agitarse en la silla, alisarse la ropa , hacer sonar monedas, puño cerrados, frotarse las manos, jugar con lápiz, anteojos	Nerviosismo
Evitar contacto ocular, tocarse la nariz, rascarse detrás de los oídos	Susplicacia, sigilo o duda

# Proxemics



# Frases Comunes

- **Negativas**

- Tengo coraje y no me puedo controlar
- No voy a dejar que me gane éste.
- No voy a ceder
- Aquí yo no valgo nada
- Yo no le permito eso a nadie
- Que se vaya al infierno
- Si sigue molenstando, le voy a dar.

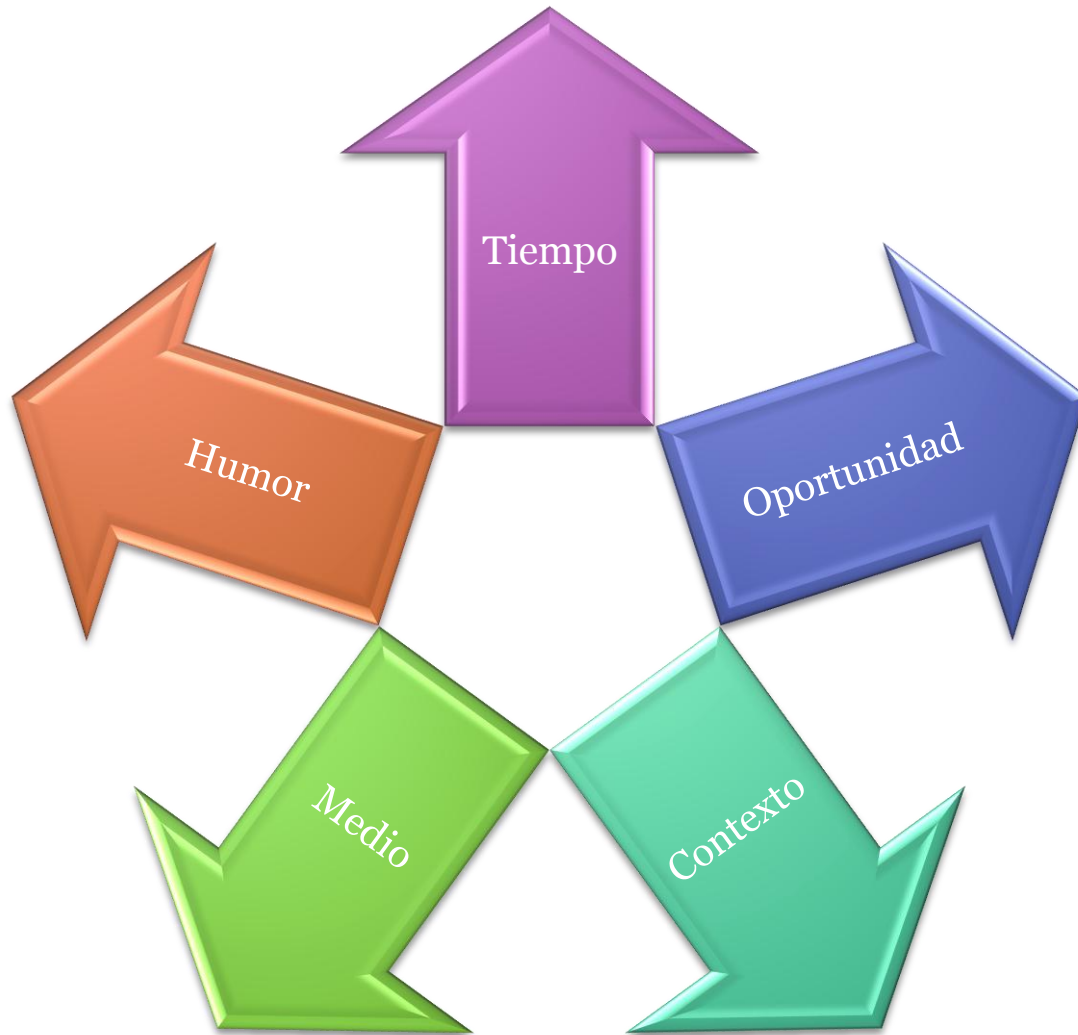
- **Positivas**

- Todo tiene solución
- Yo prefiero no discutir
- No le voy a hacer caso
- Mejor es ir suave y pensarlo mejor
- Yo valgo mucho para dejarme provocar
- Calladito me veo más bonito.

# Cómo comunicarnos

- Planifique lo que va a decir
- Identifique conocimiento previo del empleado
- Explique con detalle
- Observe el lenguaje no verbal del empleado
- Aclare dudas y dé reconocimiento

# Otros factores que hacen eficaz la comunicación





# Antes de Comunicarnos

