MÓDULO II
¿Qué Comunicamos Cuando nos Expresamos?

Comunicación

- Elementos que hacen a la comunicación
- Tipos de comunicación
- Dificultades en la comunicación
- La comunicación asertiva como herramienta en lo laboral

Elementos que Hacen a la Comunicación

Antes se creía que la comunicación se daba entre la parte activa (el emisor), el contenido de la comunicación que era el mensaje y la parte pasiva (el receptor). En cambio, ahora sabemos que tanto el emisor (la persona que envía el mensaje) como el receptor (la persona que lo recibe) son simultáneamente activos.
Además de estos elementos centrales, también hacen a la comunicación: el mensaje (contenido que se transmite), el canal (medio por el cual se transmite, ya sea habla, escritura, imágenes, etc.), el código (sistema de signos o lenguaje utilizado, es decir verbal, no verbal, escrito), el contexto (las circunstancias en las que sucede la comunicación) y el ruido (cualquier interferencia que dificulte la comunicación).

Tipos de Comunicación

Hablar es solo expresar palabras, expresar el contenido de un mensaje, mientras que la comunicación es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que van influyendo en las actitudes, los conocimientos, los sentimientos y las conductas ante la vida. Existen cuatro estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor (participante):

- **Pasiva o no-agresiva:** es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas.
- **Agresiva:** cuando una persona impone sus ideas y sentimientos sin importar lo que piensen o sientan los demás. Es como si solo valiera su propia opinión, y no le importara o incluso menospreciara la de los otros. Se caracteriza por querer tener siempre la razón y dominar la conversación, a veces de forma brusca o desconsiderada.

- **Pasiva-agresiva:** ocurre cuando una persona no expresa directamente su enojo, desacuerdo o frustración para evitar un conflicto. En lugar de ser directa, usa métodos indirectos para mostrar su molestia o resistencia. Esto significa que, por un lado, son pasivos porque no se atreven a decir lo que les molesta de frente. Pero, al mismo tiempo, son agresivos porque sus acciones indirectas (como poner excusas, "olvidar" cosas importantes o retrasarse a propósito) terminan perjudicando a la otra persona o a la situación, sin asumir la responsabilidad de su comportamiento.
- **Asertiva:** es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Las Barreras en la Comunicación Pueden Ser:

Físicas: ruidos, interrupciones en el canal. Ejemplo: No se escucha bien una llamada porque hay mucho ruido de fondo en la calle.

Psicológicas: emociones, prejuicios, estrés. Ejemplo: Una persona estresada interpreta un comentario neutral como una crítica.

Culturales: diferencias de idioma, costumbres. Ejemplo: Alguien hace un gesto que en su cultura es amistoso, pero en otra se interpreta como ofensivo.

Semánticas: confusión en el significado del mensaje. Ejemplo: Una persona dice "resolvelo urgente", pero la otra no sabe si eso significa hoy o esta semana. Estas barreras pueden generar malentendidos (se distorsionan las ideas o se pierde información clave), conflictos (la falta de comprensión puede generar tensiones innecesarias), desconexión emocional (la otra persona puede sentirse ignorada o poco valorada) y pérdida de oportunidades (no captar ideas o necesidades importantes limita el aprendizaje o la resolución de problemas).

La Comunicación Asertiva Como Herramienta en lo Laboral

La comunicación en el trabajo es fundamental para el éxito de cualquier organización. Impacta directamente en la productividad, el ambiente laboral y la calidad de los resultados. Su relevancia se manifiesta en diversos aspectos:

- **Fomenta la colaboración y el trabajo en equipo:** Permite a los miembros del equipo coordinar esfuerzos, compartir ideas y trabajar juntos hacia metas comunes. Además, facilita la distribución de tareas y asegura que todos comprendan sus roles y responsabilidades.

- Aumenta la productividad: Una comunicación clara reduce errores, evita malentendidos y mejora la eficiencia en la ejecución de tareas. También proporciona instrucciones precisas y asegura que las personas que integran el equipo tengan la información necesaria para cumplir con sus labores.

- Resuelve conflictos de manera efectiva: Ayuda a manejar desacuerdos o problemas en el lugar de trabajo al promover el diálogo abierto y el entendimiento mutuo. Facilita la negociación y la búsqueda de soluciones colaborativas.

- Motiva y compromete a los equipos: Los líderes que se comunican bien inspiran confianza y compromiso en sus equipos. Reconocer logros y proporcionar retroalimentación constructiva motiva a cada individuo del equipo a dar lo mejor de sí.

- Facilita la adaptación al cambio: En la implementación de nuevas tecnologías o procesos, la comunicación clara ayuda a las personas del equipo a entender y aceptar las transiciones. Al mismo tiempo, mantiene a todos informados y reduce la incertidumbre.

- La toma de decisiones se basa en información precisa: Asegura que todos los implicados estén alineados con los objetivos organizacionales y, a su vez, fortalece la relación con los clientes.

La comunicación asertiva en el trabajo no solo mejora el desempeño individual sino que proporciona canales de vinculación efectivos, contribuyendo así al éxito general de la organización.

Bibliografía:

- Echeverría, Rafael. *(2008) ACTOS DEL LENGUAJE VOL.1: LA ESCUCHA.*
- Maturana, Humberto. *(1991). El sentido de lo humano.*
- Rodríguez Estrada, Mauro. *(2015) Comunicación y superación personal.*
- De Quijano, Santiago D., Cornejo, José Manuel y Díaz, Francisco. (*1989) Asertividad y conflicto en la organización. Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones no 13, Vol.5, pg 68-80 Barcelona.*
- LLacuna Moreno, Jaume y Pujol Franco, Laura. *(2004) La conducta asertiva como habilidad social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.*
- Lazarus, Richard y Folkman, Susan. *(1986) Estrés y procesos cognitivos Biblioteca de psicología, psiquiatría y salud Barcelona, 1976.*