

TEMA 6: TIPOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1 LA COMUNICACIÓN

Definición: La comunicación es el proceso a través del cual se produce un intercambio de información entre dos o más personas, ya sea a través del lenguaje o por otros medios.

El emisor busca despertar una reacción en el receptor.

En el proceso de comunicación intervienen cinco elementos básicos:



1.1 Comunicación verbal

Definición: Es el modo de transmisión de mensajes que el ser humano efectúa de manera más consciente. Este tipo de comunicación se puede realizar de dos maneras:

- Oral: palabras habladas y signos orales.
- Escrita: representación gráfica de signos

TEMA 6: TIPOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1.2 Comunicación no verbal

Definición: Se realiza a través de signos no lingüísticos de gran variedad: imágenes, gestos, movimientos corporales, etc.

Entre los sistemas de comunicación no verbal se pueden destacar:

EL LENGUAJE CORPORAL	EL LENGUAJE ICÓNICO
Es inconsciente. Los gestos, el tono de voz, los movimientos, la ropa, etc. forman parte del mensaje en el proceso de comunicación. De estos aspectos se ocupa la kinésica, que es la parte de la teoría de la comunicación que estudia los gestos y los movimientos del cuerpo como medios de expresión.	Engloba muchas formas de comunicación no verbal. Como ejemplos destacan el código Morse, las señales de tráfico, el lenguaje de los sordomudos o las señales de los árbitros deportivos. Para entender estos tipos de lenguaje también es necesario conocer los respectivos códigos.

2 LA ESCUCHA ACTIVA

Definición: Es el esfuerzo físico y mental por parte del receptor para entender la totalidad del mensaje que recibe del emisor, atendiendo tanto al lenguaje verbal como al no verbal. Implica una atención y concentración plenas por parte del receptor, lo cual le capacita para entender lo que ha dicho el emisor y demostrar, mediante la retroalimentación, que su mensaje ha sido bien interpretado.

TEMA 6: TIPOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

2.1 Reglas básicas y obstáculos de la escucha activa

- ✓ Prepararse el tema que se va a tratar.
- ✓ Crear un clima adecuado para el proceso de comunicación.
- ✓ Aceptar a la otra persona sin prejuicios.
- ✓ Invertir el tiempo necesario para escuchar la totalidad del mensaje.
- ✓ Escuchar con empatía.
- ✓ Evitar las posibles distracciones.
- ✓ No adelantar conclusiones.
- ✓ Resumir de vez en cuando lo que se ha dicho (retroalimentación).
- ✓ Si es necesario, preguntar las posibles dudas al emisor y tomar nota.

Estos son los principales obstáculos que interfieren la escucha activa:

- La impaciencia o impulsividad en la escucha.
- La pasividad en la escucha.
- La emisión de juicios sobre lo que se escucha.
- La ansiedad.
- La subjetividad.
- La repetición parcial o íntegra, por parte del receptor, del mensaje transmitido

por el emisor, para dar sus propias opiniones.

TEMA 6: TIPOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

2.2 El lenguaje corporal durante la escucha activa

La postura del receptor es especialmente importante, ya que, mediante el lenguaje corporal, este debe dar a entender al emisor que le están escuchando activamente.

Dada la dificultad de fingir el lenguaje corporal, este puede ofrecer pistas muy valiosas sobre las intenciones de los interlocutores. Es posible mentir de palabra, pero casi siempre habrá algo en la postura del emisor que lo delate al producirse una incongruencia entre los gestos.

3 DINÁMICAS QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

- **DEFINICIÓN:** Es una técnica de grupo que tiene como objetivo generar el mayor número de ideas originales en el menor tiempo posible y en un ambiente relajado
- **OBJETIVOS:**
 - -Liberar la creatividad del grupo
 - -Identificar oportunidades para mejorar que, de otra forma, posiblemente no hubieran surgido.



- **DEFINICIÓN:** discusión en grupo en la que este se divide en subgrupos de seis personas aproximadamente, para que, en seis minutos de trabajo colectivo, cada uno de los componentes exprese su opinión sobre un tema determinado. Más tarde, cada grupo, representado por un vocal, pone en común con el resto las conclusiones
- **OBJETIVOS:**
 - – Lograr la participación de todos los componentes del grupo
 - – Reunir un gran número de interpretaciones sobre un mismo asunto.

TEMA 6: TIPOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**JUEGOS DE
ROL**

- **DEFINICIÓN:** Actividades en las que los jugadores interpretan un papel en una historia cuyo final se desconoce
- El **objetivo principal** del juego es llegar hasta el final de la historia y la actuación de los participantes es la que va a determinar el desenlace
- Otros **OBJETIVOS:**
 - Observar la personalidad de los participantes a través de su reacción ante las distintas situaciones y las actitudes del resto de los participantes.
 - Analizar las distintas formas de resolución de problemas o conflictos.
 - Aumentar la motivación de los trabajadores. El hecho de estar interpretando
 - un personaje desarrolla la empatía y la tolerancia.
 - Ayudar a cada individuo a relacionarse dentro del grupo

**JORNADAS
DE
OUTDOOR
TRAINING**

- **DEFINICIÓN:** Metodología de aprendizaje y comunicación eminentemente vivencial y al aire libre. Se desarrolla fuera del ámbito laboral y en plena naturaleza
- **OBJETIVOS :**
 - Asumir desafíos por parte de los participantes a la vez que viven experiencias
 - Analizar y reflexionar las acciones, los sentimientos y las emociones generadas por la propia actividad.
 - Aprender a aprender y a transferir lo aprendido al resto del equipo.
 - Favorecer la comunicación interpersonal del grupo.
 - Desarrollar y fortalecer las competencias de los miembros de una empresa en sus puestos de trabajo y en el trabajo de equipo.