

# COMUNICACIÓN

Aplicar **habilidades personales y sociales de comunicación** en procesos de gestión de recursos humanos y las técnicas y habilidades del liderazgo favorece la integración y la eficiencia del trabajo en equipo e impedir la aparición de conflictos.

## BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Elementos relacionados con la atención, recepción y percepción.
- Objetivos contradictorios.
- Escuchar con parcialidad.
- Subjetividad de los mensajes.
- Mensajes desordenados.
- Uso de expresiones negativas.
- Prejuicios.
- Conversaciones excesivamente largas o cortas.
- Exceso o defecto de información.
- Cansancio físico.
- Proceso de degradación de la comunicación.
- Interrupciones.
- Momento o lugar inadecuado.



Relacionado con la **forma de hablar** nos encontramos que un tono bajo, vocabulario inadecuado, mensajes desordenados, uso de expresiones negativas, etc., harán que nuestro interlocutor no capte adecuadamente lo que le transmitimos.

Las **interrupciones** más comunes hoy en día se producen por teléfono. Dejar a nuestro interlocutor para atender una llamada, la consulta de un compañero, el requerimiento de un superior, las caídas de las redes informáticas, etc. provocan, además de una mala imagen, la pérdida de atención del interlocutor y un creciente malestar.

La **falta de atención** mostrada en la conversación no debería de producirse pero es un aspecto que el emisor no puede controlar demasiado. Esta pérdida de atención se produce por el bajo interés en la conversación, prejuicios y estereotipos de quienes nos habla, estar realizando varias tareas a la vez, etc.

Otros aspectos que provocan (o pueden provocar) una barrera a la hora de tener una comunicación eficaz, dentro de la empresa son:

- Altos status. (título).
- Poder para contratar o despedir personas.
- Uso del sarcasmo.
- Actitud déspota.
- Crítica aguda.
- Uso de conocimientos precisos y detallados.
- Facilidad en el uso del lenguaje.
- Maneras demasiado formales.
- Apariencia física imponente.
- Interrumpir a los demás cuando hablan.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

La **asertividad** es la **capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los otros** (Castanyer, 1996). Está situada muy cerca de la autoestima, como una habilidad muy estrechamente ligada al respeto y amor por un mismo y, por lo tanto, hacia los otros. Al ser una conducta o habilidad, se puede aprender: son hábitos o patrones de conducta (no es una personalidad innata ser o no ser asertivo). Se aprende por imitación o por refuerzo, es decir, a partir de modelos de comportamiento sanos, ya sea de los padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc. La base principal de la asertividad está en identificar los propios sentimientos ante un hecho o situación y poderlos expresar, siempre desde el respeto a un mismo y al otro. Se puede identificar tres patrones:

- a) **Pasivo:** posición evasiva que rehúye o niega la existencia por incapacidad de hacer frente. También mostrarse transigente para no tener que manifestar sus deseos, opiniones o sentimientos.
- b) **Agresivo:** es la actitud que sólo se tiene en cuenta a uno mismo, sin importar las consecuencias ni las emociones hacia los demás.
- c) **Asertivo:** posición inteligente puesto que se tiene en cuenta a si mismo y a los otros.

Las **Conversaciones transformadoras**, son **herramientas de gestión de personas basadas en el diálogo constructivo** con el objetivo de fomentar el desarrollo de las personas en el seno de la empresa con el fin de alinear al personal hacia el compromiso y la consecución de los objetivos estratégicos.

Otro aspecto fundamental en la comunicación, es la **comunicación no verbal**. Hace referencia a un gran número de canales: el tono de la voz, el contacto visual (mirada, las gesticulaciones faciales, los movimientos de los brazos y manos, la postura y la distancia corporal.

Entre un 65% y un 90% del total de nuestra comunicación con los demás se realiza por estos canales. Para que la comunicación sea efectiva, hace falta que haya coherencia entre la comunicación verbal y no verbal.

Uno de los principios más importantes y difíciles en el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. Se trata de estar menos pendiente de las propias emisiones y poner más en común y compartir con los otros. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que hacemos cuando hablamos, puesto que se trata de interpretar lo que escuchemos (denominamos **escucha activa** a escuchar y entender y comprender la comunicación desde el punto de vista del que nos habla): esto implica no interpretar sólo las palabras, sino también las ideas, sentimientos y pensamientos del otro y, por lo tanto, requiere empatía.

Oficina central Barcelona:

Tel. +34933220211 • Fax +34934104008

Delegación Madrid: Tel. +34914030519

[info@grup-pitagora.com](mailto:info@grup-pitagora.com) • <http://www.grup-pitagora.com>



**grupitagora**  
Consultoría en Recursos Humanos y Formación