

El proceso de la comunicación

Catalina Núñez Jiménez

Septiembre 2015

La comunicación

“Proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de signos verbales y no verbales con la intención de influirse de algún modo” (J. Madrid Soriano).



La comunicación

Tipos:

- Intrapersonal.
- Interpersonal.
- Verbal o digital.
- No verbal o analógica.



Niveles de comunicación

COTIDIANO

DE INTIMIDAD

EXPLORATORIO

PARTICIPATIVO

Factores que influyen en la comunicación

- Contexto físico: lugar, ruidos, tiempo.
- Modelos sociales: roles, expectativas recíprocas...
- Situación personal del momento: miedos, sentimientos, emociones...



Factores facilitadores

- Elegir el lugar y momento adecuados.
- Estado emocional apropiado.
- Hacer preguntas abiertas.
- Petición de opinión.
- Enviar mensajes “yo”.
- Hacer preguntas, no acusar.
- En situaciones difíciles: mensajes cortos, lenguaje asequible.



Factores obstaculizadores

- Elegir un lugar y momento poco adecuados.
- Estado emocional que dificulta el proceso.
- Hacer preguntas cerradas.
- Juzgar lo que el otro dice o hace.
- Dar un consejo prematuro o no pedido.
- Utilizar un tono sarcástico o irónico.
- No escuchar.
- Interrumpir al otro.
- Menospreciar sus argumentos.
- Adivinación del pensamiento.



Elementos de la comunicación

- Creación y transmisión de mensajes.
- Escucha y recepción de mensajes.
- Respuesta de la persona o del grupo.



Propiedades de la comunicación

- No existe la “no-comunicación”.
- Nos comunicamos mediante:
 - Palabras y signos (lenguaje verbal o digital).
 - Lenguaje corporal (no verbal o analógico).
- En toda comunicación hay:
 - Un nivel de contenido: información → lenguaje verbal.
 - Un nivel de relación: forma de interpretar el mensaje → lenguaje no verbal.

Propiedades de la comunicación

- Hacemos diferentes interpretaciones de la realidad en función de:
 - Edad.
 - Características personales.
 - Situación.
 - Costumbres culturales.
- La comunicación puede establecer una estructura:
 - Simétrica: relación de competencia.
 - Complementaria:
 - ✓ Rígida: activo-pasivo.
 - ✓ Recíproca: colaboración.

Actitudes básicas para comunicarse mejor

Congruencia

Aceptación

Empatía

Habilidades de comunicación

- Escucha activa: escuchar con comprensión y cuidado.
- Escuchar los sentimientos: empatizar.
- Resumir: informar de nuestro grado de comprensión.
- Hacer preguntas: habilidad para proveernos de información.
- Ser positivo y recompensar.
- Enviar mensajes “yo”: saber hablar por uno mismo.

Estilos de comunicación

Pasivo:

- No se ejercen los derechos propios, no se opina.
- Se respetan los derechos de los demás.
- La persona se expresa de forma indirecta y dubitativa.

Agresivo:

- Sí se ejercen los derechos propios.
- No se respetan los derechos ajenos.
- La persona se expresa de forma impositiva.

Asertivo:

- Sí se ejercen los derechos propios.
- Sí se respetan los derechos ajenos.
- La persona se expresa de forma directa y honesta.
- "Si sacrificamos nuestros derechos con frecuencia, estamos enseñando a los demás a aprovecharse de nosotros".

Mensajes “yo”

- Se envían en primera persona.
- Se trata de saber hablar por uno mismo, sin imputar al otro nuestros sentimientos u opiniones.
- Mensaje facilitador y persuasivo.
- Debe tener tres componentes:
 - Describo lo que hace el otro (“Cuando tú...”).
 - Expreso lo que siento (“Yo me siento”...).
 - Propongo lo que me gustaría (“Me gustaría que...”).