

Proceso de comunicación

La comunicación se ha definido como “el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales” esto es lo que podemos definir como la comunicación.

Elementos de la comunicación

Emisor. Es la fuente de información, es la persona que envía el mensaje.

Mensaje. Lo que se tiene que comunicar.

Canal. Es el medio a través del cual se transmite la comunicación.

Código. Es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano. Hay códigos visuales, gestuales, lenguaje, escritura.

Receptor. Es la persona que recibe y capta la información transmitida.

Retroalimentación. Es la respuesta del receptor al emisor, indicándole si entendió o no su mensaje. Ésta le permite al emisor identificar si es necesario modificar su mensaje original, a fin de alcanzar el objetivo deseado.

Contexto. Es la situación o conjunto de circunstancias que afectan y se ven implicados en el acto comunicativo. Ejemplo: el tiempo, e lugar, etc.

Comunicación no verbal.

Las señales no verbales no solo colorean el blanco y negro de un mensaje verbal, sino que, muchas veces, lo transforman completamente o incluso lo mantienen en segundo plano.

- La expresión facial.
- La mirada.
- La postura.
- Los gestos con la mano.
- La proximidad especial entre los interlocutores.
- El contacto físico.
- Las claves vocales.
- La apariencia personal.

Barreras internas de la comunicación.

Diferencias culturales o de género entre el emisor y el receptor.

Sociedad plural, las diferencias culturales y de género en nuestra actitud frente a ciertas cosas, gestos y tiempos pueden hacer el proceso de comunicación mas complicado.

No escuchar

El receptor no esta interesado, no presta atención y solo escucha lo que quiere oír e ignora las señales.

Juicios Los estereotipos, prejuicios e ideas preconcebidas sobre el emisor, bloquean el significado de la información.

Suposiciones Suponer que la otra persona o personas piensan lo mismo que usted sobre el contenido de lo que se esta comunicando.

Historial de la relación. La relación que se tiene con esa persona puede afectar las conversaciones venideras.

Barreras externas de la comunicación.

Ruido exterior. El ruido de la calle, otras oficinas, teléfonos, faxes, etc., puede impedir entender el significado de lo que se esta comunicando.

Señales no verbales. Si las señales no verbales como gestos faciales, el contacto visual, la apariencia, no complementan lo que se está comunicando, el significado puede verse distorsionado.

Información irrelevante / demasiada información. La información que no sea específica o clara o que no esté relacionada con lo que se está comunicando puede constituir una barrera para la comunicación eficaz..

Medio inapropiado. Seleccionar el medio erróneo, como podría ser enviar una carta formal para pedir a un compañero que se reúna con usted cinco minutos, puede conducir a malentendidos.

Presión de tiempo. Tratar de comunicar un asunto importante bajo presión de tiempo constituirá una barrera tanto para el emisor como para el receptor.

Lenguaje técnico. La elección de palabras o imágenes usadas para comunicar afectan a la comprensión. No todo el mundo entiende igual los distintos términos y palabras.