

Unidad 1

La comunicación



Preguntas iniciales

1• ¿Conoces la diferencia entre comunicar e informar?

2• ¿Has pensado lo que comunicas a través de tus gestos?

3• Cuando te hablan tus profesores, ¿escuchas o simplemente oyes?

4• ¿Crees que cometes errores en tus exámenes porque no entiendes bien lo que te preguntan?

5• Si discutes con alguien, ¿escuchas lo que te dice o estás pensando en la respuesta que vas a dar?

6• ¿Has pensado cómo condiciona el estado de ánimo tu comunicación?

En esta unidad aprenderás a...

- Distinguir los elementos de la comunicación.
- Identificar el proceso para que se produzca una buena comunicación.
- Diferenciar información de comunicación.
- Valorar la importancia de interpretar los mensajes.
- Analizar el problema de las barreras y los errores.

Unidad 1

La comunicación



Preguntas iniciales

1• ¿Conoces la diferencia entre comunicar e informar?

2• ¿Has pensado lo que comunicas a través de tus gestos?

3• Cuando te hablan tus profesores, ¿escuchas o simplemente oyes?

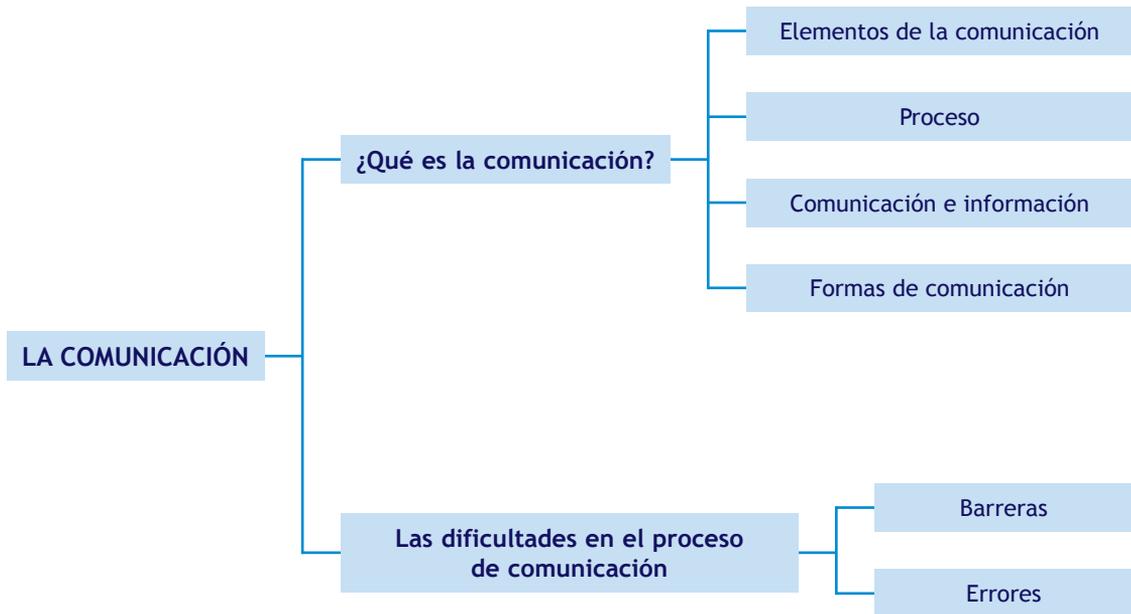
4• ¿Crees que cometes errores en tus exámenes porque no entiendes bien lo que te preguntan?

5• Si discutes con alguien, ¿escuchas lo que te dice o estás pensando en la respuesta que vas a dar?

6• ¿Has pensado cómo condiciona el estado de ánimo tu comunicación?

En esta unidad aprenderás a...

- Distinguir los elementos de la comunicación.
- Identificar el proceso para que se produzca una buena comunicación.
- Diferenciar información de comunicación.
- Valorar la importancia de interpretar los mensajes.
- Analizar el problema de las barreras y los errores.



Para el proyecto final

- Sabrás describir los diversos receptores a quienes emitirá los mensajes el Departamento de Comunicación de ALEGRA, SL.
- Identificarás los canales más apropiados para que ALEGRA, SL se dirija a sus clientes.
- Conocerás cómo podría evitar ALEGRA, SL las posibles barreras de comunicación semánticas que surgirían al organizar una fiesta en la embajada China.
- Si ALEGRA, SL no planifica bien su estrategia, puede cometer errores en la comunicación. Reconocerás los posibles errores que pueden cometerse en función del canal que la empresa decida utilizar en cada momento.



Feedback

Término inglés que se aplica al proceso en el que una parte de la información de salida de un circuito retorna a su entrada.

Por extensión, se utiliza para expresar la modificación de la actitud inicial en un proceso de comunicación a partir del análisis de sus resultados. Es decir, el proceso de comunicación se va enriqueciendo con las aportaciones de todos los participantes.



1 >> ¿Qué es la comunicación?

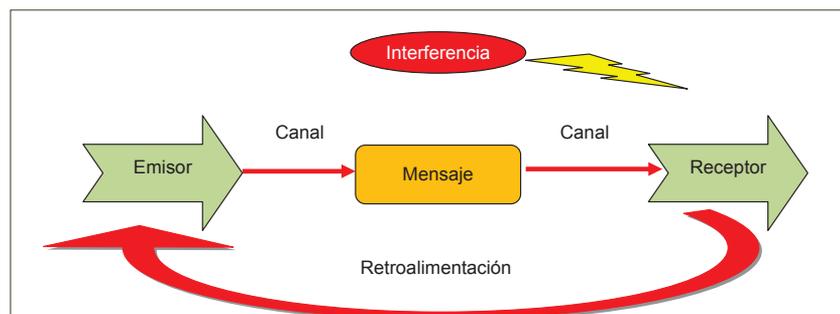
El hombre, como ser social que es, necesita comunicarse, ya que tanto voluntaria como involuntariamente se relaciona con los demás y con el medio en que se desenvuelve. Podemos definir la comunicación como:

La **comunicación** es el proceso en el que dos o más personas se relacionan intercambiando mensajes por medio de un canal o medio que actúa de soporte en la transmisión de la información.

1.1 > Elementos de la comunicación

La comunicación es un proceso en el que intervienen los siguientes elementos:

- **Emisor:** es la persona que emite el mensaje tomando la iniciativa de comunicar.
- **Receptor:** es la persona que recibe el mensaje, es decir, a quien va destinado. No necesariamente tiene que estar presente, como sucede, por ejemplo, con la comunicación telefónica.
- **Mensaje:** es el contenido de la comunicación, es decir, el conjunto de ideas, informaciones, sensaciones o sentimientos que se transmiten al comunicar.
- **Código:** es el conjunto que conforman el lenguaje, las normas, los símbolos, las claves, etc., que sirven para transmitir el mensaje. Debe ser compartido por el emisor y el receptor para que la comunicación sea efectiva.
- **Canal:** es el modo a través del cual se emite el mensaje del emisor al receptor. Los canales pueden ser:
 - **Personal, o canal auditivo** si el emisor y el receptor mantienen un trato directo y personal. Por ejemplo: una conversación con un amigo.
 - **Impersonal, o canal gráfico-visual** si no existe trato personalizado porque no hay interacción. Por ejemplo: TV, radio, prensa, etc.
- **Contexto:** es la situación concreta en que se desarrolla la comunicación. No es lo mismo la comunicación en un entorno familiar que ante un grupo de personas desconocidas.
- **Feedback o retroalimentación:** es la respuesta del receptor, que será opcional, pero cuanto mayor sea, más completo será el proceso de comunicación.



Cuando nos referimos a elementos de la comunicación, es importante diferenciar soporte de canal. El **soporte** es el elemento físico que plasma el mensaje. Por ejemplo, Internet es un **canal** que puede utilizarse con distintos soportes (teléfonos móviles, ordenadores, tabletas).

En una **conversación** cada persona actúa como emisor-receptor alternativamente, y pueden existir:

- Un solo emisor y varios receptores.
- Varios emisores y un solo receptor.
- Varios emisores y varios receptores.

La **comunicación eficaz** entre personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

En el ámbito de la empresa no deben producirse varias interpretaciones de un mensaje ya que podrían dar lugar errores que en ocasiones llegan a resultar muy caros.

La claridad de ideas y la concisión deben ser las características principales de los mensajes generados en las organizaciones.

Interferencia

Se produce una interferencia o ruido cuando alguno de los elementos de la comunicación falla, impidiendo que el receptor pueda recibir el mensaje.

Codificar

Enunciar un mensaje mediante un código determinado de palabras, letras, números o signos.

Decodificar o descodificar

Aplicar de manera inversa las reglas de la codificación para entender el mensaje, con el fin de descifrarlo.

Casos prácticos

1

Elementos de una comunicación telefónica

Lorena está estudiando en su habitación y le ha surgido una duda importante. Decide escribir un mensaje a su compañero Diego. "¿Qué actividades de Lengua tenemos que hacer para mañana?". Diego contesta con otro mensaje diciendo que está confundida y que no tienen que hacer ningún ejercicio.

Identifica cuáles son los elementos de este proceso de comunicación.

Solución

Emisor: Lorena.

Receptor: Diego.

Mensaje: ¿Qué actividades de Lengua tenemos que hacer para mañana?

Código: Lenguaje, palabra.

Canal: WhatsApp.

Contexto: Lorena escribe el mensaje desde su casa.

Feedback o retroalimentación: Diego responde a Lorena diciendo que no tienen ejercicios de Lengua para el día siguiente.



Actividades

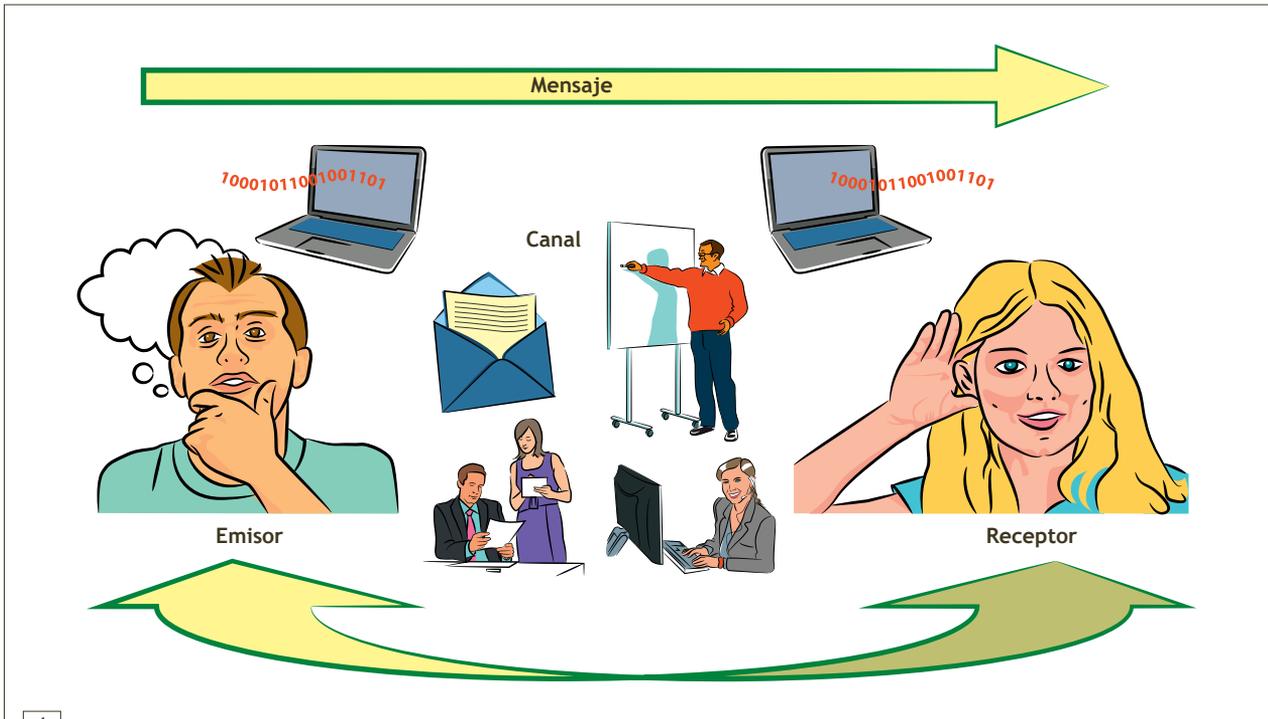
1•• Identifica los elementos y, por tanto, la interrelación entre ellos en un proceso de comunicación cuando intercambias mensajes con tus amigos en un grupo de WhatsApp.

2•• Imagina un concierto multitudinario donde actúa un famoso grupo de rock. ¿Estamos ante un proceso comunicativo? ¿Cuáles son sus elementos? Identifícalos.

1.2 > Proceso de comunicación

La comunicación es un proceso activo, dinámico, donde se produce un intercambio entre todos los elementos que intervienen.

Podemos afirmar que la comunicación es un proceso complejo en el que se lleva a cabo un intercambio de información que genera relaciones entre las personas.



1

Proceso de comunicación.

Ejemplos

1

Imagina que te encuentras en un concierto de tu artista preferido

El cantante es el emisor, que codifica su mensaje a través de la letra y la música de sus canciones.

Como asistente al concierto y, por tanto, receptor, descodificas el mensaje y retroalimentas el proceso a través de los aplausos y las manifestaciones de alegría y satisfacción.



Actividades

3•• Vas a cruzar la calle y hay un semáforo rojo, por lo que debes esperar. Cuando cambia y se pone verde, cruzas. ¿Hay comunicación? Describe el proceso para justificar tu respuesta.

4•• Estás viendo la televisión mientras tuiteas con otros televidentes. Explica el proceso comunicativo.

1.3 > Comunicación e información

Comunicación e información son términos complementarios, es decir, la **información complementa** la **comunicación**.

- La **información** es el contenido básico del mensaje que se comparte mediante un proceso comunicativo.
- La **comunicación** es el proceso mediante el cual se transmite la información a uno o varios receptores.

La diferencia fundamental entre ambas radica en que la comunicación precisa de una respuesta, mientras que la información, no.

Ejemplos

2

Diferencia entre información y comunicación

Información:

Un periódico en formato papel informa sobre unas lluvias torrenciales que han provocado la suspensión del servicio del AVE. Leemos la noticia y nos informamos de lo que ha sucedido; no podemos emitir ninguna respuesta, no hay retroalimentación: es información.

Comunicación:

Si en vez de informarnos a través del periódico lo hacemos utilizando una red social, por ejemplo, Twitter, donde leemos distintas opiniones e interactuamos con @Renfe (canal oficial en Twitter de Renfe Operadora), el proceso es completo: es comunicación.



1.4 > Formas de comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías, la **comunicación verbal** y la **comunicación no verbal**. La comunicación verbal supone entre un 30% y un 40% del total de nuestra comunicación. El resto lo entablamos a través de canales de comunicación no verbales.

La **comunicación verbal** utiliza las palabras y puede ser oral y escrita.

Ejemplos

3

Las formas de comunicación

Comunicación verbal oral

- Una conversación con un amigo.
- Una película.
- Un locutor de radio explicando una noticia.

Comunicación verbal escrita

- Un mensaje de texto.
- Un libro.
- Un artículo de un periódico.



Comunicación eficaz

En la comunicación eficaz los mensajes verbales y no verbales deben coincidir para entenderse de igual manera.

La **comunicación no verbal** utiliza el contacto visual, los gestos, los movimientos del cuerpo, etc.

La comunicación no verbal sirve para reforzar la comunicación verbal matizando la intensidad de esta. Por ejemplo, si una madre regaña a su hijo, con la expresión de la cara le informa de la intensidad y veracidad de su enfado.

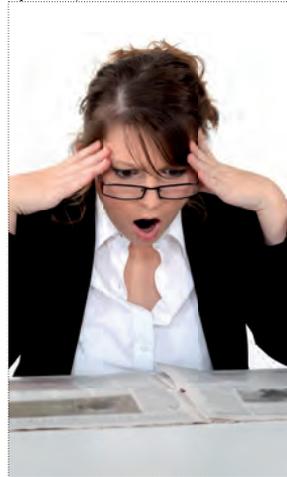
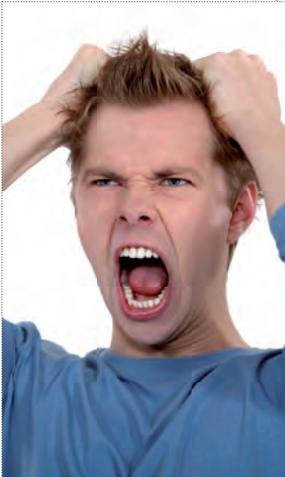
La **expresión facial** sirve para comunicar, pero dependiendo del contexto y del estado emocional. Así, se ha observado que la utilizamos para comunicar sentimientos como la alegría, el disgusto, el placer, etc.

Ejemplos

4

Comunicación no verbal: la expresión facial y la comunicación

- Mostrar alegría por ver a alguien (rápido movimiento de subida y bajada de las cejas acompañado de una sonrisa).
- Indicar atención hacia otros (contacto ocular prolongado).
- Manifestar nuestro disgusto por ver a alguien (ceño y boca fruncidos).
- Indicar que algo nos ha gustado (sonrisa amplia y ojos abiertos).
- Manifestar que algo nos ha causado asombro o sorpresa (ojos muy abiertos y boca en "O").
- Estar de broma (una ceja levantada y una mueca en la boca).
- Estar escuchando (cabeza inclinada de lado y afirmación con la cabeza).
- Mostrarnos aburridos (caída de ojos y cabeza, y resoplido).



Actividades

5•• Cuando la televisión emite un programa de noticias, ¿informa o comunica? ¿Por qué?

6•• Si entras en la página oficial de Facebook de un cine, por ejemplo, www.facebook.com/cinesa.es, y participas comentando, haciendo clic en "me gusta", etc., ¿se está produciendo información o comunicación?

7•• En grupos de cuatro, representad de manera no verbal las siguientes situaciones:

Hace mucho frío – Stop, alto – Silencio, por favor – Giren a la derecha – Un momento, por favor – No le entiendo – ¿Qué hora es? – Luego te llamo – ¡Qué miedo!

2 >> Las dificultades en el proceso de comunicación: barreras y errores

A lo largo del proceso de comunicación se pueden producir una serie de situaciones que dificultarán que el mensaje sea descodificado por el receptor tal y como el emisor deseó en un principio.

2.1 > Barreras de la comunicación

Las **barreras de la comunicación** son los obstáculos o interferencias que pueden alterar la transmisión del mensaje, llegando incluso a suprimir la comunicación o a filtrar una parte de esta.



Pueden producirse las siguientes barreras:

- **Barreras físicas:** ruidos, dificultades de sonido, interferencias telefónicas, cortes en la línea telefónica cuando se navega por Internet, iluminación o temperatura ambiente deficiente, etc.
- **Barreras mentales:** valores, experiencias, conocimientos, prejuicios, etc., del emisor y del receptor, que funcionan como verdaderos filtros.
- **Barreras semánticas:** provienen de las limitaciones del idioma o los signos empleados.

Ejemplos

5

Barreras en la comunicación

- **Barreras físicas:** si estás en clase y hay ruido provocado por obras en la calle, es muy difícil que escuches las explicaciones de tu profesor, se distorsiona el proceso desde el primer paso, puede que no se transmita correctamente la idea principal de la comunicación, que el mensaje no se codifique correctamente, que el receptor no descodifique, que no haya respuesta, etc.
- **Barreras semánticas:** si vas al médico y para explicarte un problema utiliza palabras técnicas que no comprendes, sufrirás una barrera semántica que impedirá que sepas si tienes o no un problema de salud.
- **Barreras mentales:** si siempre te parecen mal las opiniones y comentarios de alguien que no te gusta, tienes una barrera mental.



Actividades

8•• Piensa en un importante jugador de fútbol, pero que no juega en tu equipo favorito. ¿Puedes opinar de él sin barreras mentales?

9•• Analiza y describe algún prejuicio que condicione tu comunicación.

10•• Una persona sordomuda se dirige a ti utilizando el lenguaje de los signos y no lo entiendes. ¿De qué barrera se trata? Pon dos ejemplos más de esa misma barrera.

2.2 > Errores en la comunicación

La calidad de las comunicaciones determinará que el mensaje sea correctamente recibido por el destinatario, pero pueden aparecer problemas en el proceso que den lugar a errores que incluso cambien el sentido de la comunicación.

Los **errores** pueden producirse en la emisión del mensaje, en su recepción o en la transmisión de este.

- **Errores en la emisión del mensaje:** ocurren cuando el emisor se comunica de manera ambigua, sin concreción y con falta de claridad o, por ejemplo, si el emisor habla demasiado bajo, o demasiado rápido.
- **Errores en la recepción del mensaje:** suceden cuando el receptor entiende algo distinto de lo que el emisor quiso transmitir. Para que esto no ocurra, se debe practicar la escucha activa.
- **Errores en la transmisión del mensaje:** se producen por causas no imputables ni al emisor ni al receptor, sino a otros elementos o medios utilizados para la transmisión del mensaje, como el canal o el código.

Ejemplos

6

Errores en la comunicación

Errores en la emisión del mensaje: en ocasiones es difícil entender el mensaje cuando el emisor no domina bien el idioma, sobre todo si el tema es complicado.

Errores en la recepción del mensaje: si no se pone atención en escuchar, simplemente se oye; por ejemplo, si alguien te habla dando instrucciones mientras escuchas música muy alta, hay bastantes posibilidades de que no se entienda el mensaje de forma adecuada.

Errores en la transmisión del mensaje: cuando se entrecorta la comunicación telefónica en una conversación y solo recibimos una parte del mensaje.



Actividades

11•• Indica si las siguientes situaciones que se plantean suponen un obstáculo para la comunicación y, por tanto, una barrera o un error:

- a) Hablas con el empleado de una tienda de productos electrónicos y no entiendes el lenguaje técnico que utiliza.
- b) Las instrucciones de un electrodoméstico están en alemán y no entiendes nada.
- c) Justo en el momento en que tu amigo te dijo la hora de la cita, pasó un coche y el ruido impidió que lo entendieras correctamente.
- d) Todo lo que dicen los programas de televisión es falso.
- e) El encargado de planta no atiende quejas de los empleados jóvenes, y solo escucha a los que llevan trabajando varios años.

12•• Pon un ejemplo de situaciones en que pueden producirse errores en la comunicación por causas imputables al emisor, al receptor y a la transmisión.

Actividades finales

- 1•• Pon un ejemplo de comunicación donde intervengan varios emisores y varios receptores.
- 2•• ¿Quiénes son el emisor o emisores y el receptor o receptores en los siguientes casos?
 - a) Un locutor de radio retransmite un partido de fútbol.
 - b) Un periodista escribe un artículo para un periódico.
 - c) Unos amigos comentan una fiesta en un grupo de WhatsApp.
 - d) Hablas por teléfono con tu madre.
 - e) Comentas en un foro las ventajas de un determinado teléfono móvil.
- 3•• Utilizando cada una de las situaciones que se describen seguidamente, explica cómo se produce la retroalimentación:
 - a) Intervienes en un foro sobre atletismo para intercambiar opiniones. Pretendes conseguir gente para celebrar la fiesta de los atletas aficionados.
 - b) Llamas a un amigo para comunicarle que has cambiado de trabajo.
 - c) Escribes una carta a una compañía telefónica para dar de baja un número.
 - d) Vas al cine y la película te gusta muchísimo. Al final, hay un coloquio con los actores.
 - e) Asistes a una charla en la biblioteca de tu barrio.
 - f) Aplaudes mucho al final de una función de teatro.
- 4•• En un proceso de comunicación, ¿puede haber varios emisores? Justifica tu respuesta.
- 5•• Señala si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas:
 - a) Internet es un soporte para la comunicación.
 - b) Internet es un canal de comunicación.
 - c) Internet es el medio que utilizar en la retroalimentación.
 - d) Internet es el soporte y el canal.
 - e) Internet no es ni soporte ni canal.
- 6•• Cesar Bermúdez es un empresario que cuida especialmente la comunicación con sus empleados. Su secretario personal, Jesús, acaba de ser padre, por lo que telefona desde su casa a María, la pareja de Jesús, para preocuparse por su estado y darle la enhorabuena. María le explica que está muy bien y que su hijo se encuentra perfectamente.

Identifica, en este caso, los siguientes elementos de la comunicación:

 - a) Emisor.
 - b) Receptor.
 - c) Código.
 - d) Mensajes.
 - e) Contexto.
 - f) Canal.
 - g) Soporte.
 - h) Retroalimentación.
- 7•• La comunicación es un proceso activo, dinámico, donde todos los elementos van a intervenir en algún momento. Además, se va a desarrollar con un código y un canal determinados. Sin retroalimentación, ¿cómo es la comunicación?
- 8•• Redacta dos situaciones de la comunicación que supongan barreras físicas, barreras mentales y barreras semánticas.

Casos finales

1• Barreras en tu comunicación cotidiana

Lorena y Diego van juntos en el autobús por la mañana a clase. Diego lleva los cascos puestos y va escuchando su música preferida.

Lorena le pregunta la fecha de su próximo examen, Diego no oye nada porque le encanta escuchar la música alta y eso le aísla de todo lo que le rodea. Lorena tiene que zarandearle un poquito para llamar su atención y que conteste a su pregunta. Por cierto, Diego no se acuerda.

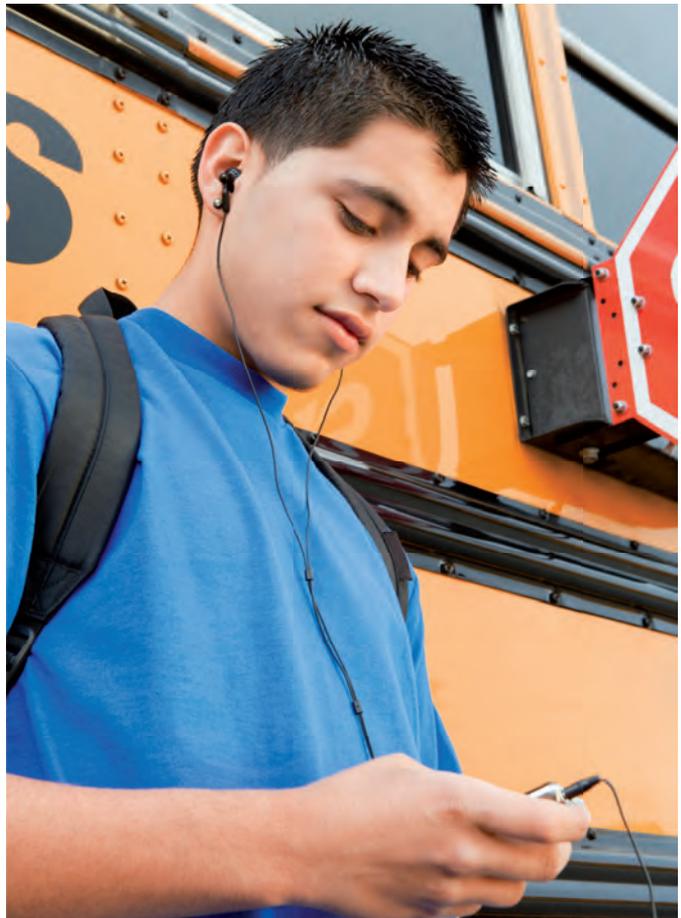
En otra parada suben Mario y Meiling, que son compañeros de clase y se unen al grupo. Lorena aprovecha para preguntarles por la fecha del examen y se sorprende cuando Mario responde que nunca hace caso a lo que dice ese profesor, porque una vez cambió una fecha de un examen y, desde entonces, siempre espera a que se publiquen las fechas en el tablón de anuncios; Diego sigue concentrado en su música, ajeno totalmente a la conversación.

Quien está absolutamente al margen de la conversación es Meiling; es china, se trasladó con sus padres a vivir a España hace un mes y está empezando a aprender el idioma. De momento, no es capaz de participar en las conversaciones que entablan sus compañeros de clase.

Mario y Lorena conversan sobre sus planes para las vacaciones hasta que llegan a su parada. Por cierto, se olvidan de Diego, que ahora está tarareando una canción y no se ha dado cuenta del final del trayecto.

Después de leer este caso práctico:

1. ¿Cuántos procesos comunicativos encuentras en el texto que acabas de leer?
2. Identifica y explica cada uno de los elementos que intervienen en el proceso.
3. Evidentemente, existen algunas barreras comunicativas; responde a las siguientes preguntas:
 - a) Explica la barrera comunicativa que genera el hecho de que Meiling desconozca el idioma. ¿Se podría haber utilizado un código que hiciera a Meiling participe en el proceso?
 - b) Hay una importante barrera que provoca Diego. Analízala y define qué tipos de barrera se produce y cómo podrían superarse.
 - c) Otra barrera procede de Mario y es diferente a la anterior. Explícala y analiza la posible solución.
4. ¿Podría haber sido más efectivo el proceso comunicativo en todos los casos?
5. ¿Detectas errores en la comunicación?
6. ¿Te has encontrado alguna vez en una situación parecida a la descrita? ¿Cómo has reaccionado?
7. ¿Provocas o sufres barreras de otras personas?



Autoevaluación

- El proceso de comunicación se va enriqueciendo gracias a las aportaciones de todos los participantes.
 - Esta afirmación es falsa.
 - Es cierto, ya que la retroalimentación enriquece la comunicación.
 - La retroalimentación no beneficia la comunicación.
 - La comunicación siempre depende del emisor.
- El contexto:
 - No es un elemento de la comunicación.
 - Es el entorno.
 - Es la situación concreta en que se desarrolla la comunicación.
 - Es el mensaje.
- Si el canal que utiliza la comunicación es la palabra, hablamos de comunicación:
 - Oral.
 - Escrita.
 - Verbal.
 - No verbal.
- Si el mensaje se descodifica erróneamente por una mala experiencia vivida por el receptor, hablamos de barreras:
 - Mentales.
 - Semánticas.
 - Físicas.
 - No es una barrera.
- Si no entendemos un mensaje porque desconocemos el idioma empleado, sufrimos una barrera:
 - Mental.
 - Semántica.
 - Física.
 - No es una barrera.
- Un buen comunicador:
 - Debe unificar lo que dice intencionadamente y lo que transmite de forma inconsciente.
 - No debe informar de todo lo que sabe.
 - No debe tener barreras semánticas.
 - Debe poder superar todas las barreras físicas.
- Si el emisor comunica de manera ambigua y con falta de claridad, pueden producirse:
 - Errores en la emisión.
 - Errores en la recepción.
 - Errores en la transmisión.
 - Barreras semánticas.
- Es un error utilizar los mismos canales para transmitir mensajes.
 - Verdadero.
 - Falso.
 - Depende del emisor.
 - Siempre deben utilizarse los mismos canales.
- Los errores en la comunicación proceden de:
 - Falta de claridad en el emisor.
 - Poca concentración en el receptor.
 - Causas no imputables ni al emisor ni al receptor.
 - Todas son verdaderas.
- El conjunto de ideas, informaciones, sensaciones, sentimientos, etc., definen:
 - El contexto.
 - El mensaje.
 - El canal.
 - La retroalimentación.

