

## COMUNICACIÓN EFECTIVA. PROLEGÓMENOS PARA UNA MEJOR RELACIÓN ENTRE INTERLOCUTORES

\*Jessica Pamela Bazaez Bravo

\*Estudiante de Servicio Social en Instituto Profesional Providencia. Concepción, Chile.

Recibido: 14 de abril de 2021.

Aceptado: 23 de junio de 2021.

### Introducción

¿Qué es comunicarse de manera efectiva? ¿Cómo se mantiene una comunicación de esta índole en el ámbito laboral? Esta clase de preguntas actualmente no pierden vigencia dada la necesidad de “poner en común” (comunicar) las acciones cotidianas de conversar, vender, informar, convencer, entre otras; estas actividades pueden ejecutarse mediante la comunicación. Con base a la idea anterior, la comunicación efectiva requiere mayor atención y manejo de ciertas habilidades con respecto al habla cotidiano, ya sea en el ámbito personal o laboral.

Entre las distintas opciones que presenta la Real Academia Española (RAE) con respecto al término comunicación, y para efectos de este escrito, se rescatan principalmente dos: descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo, y transmitir señales mediante un código común al emisor y receptor (RAE, s.f., definición 2, 4).

En este primer momento, salta a la vista que el hecho de comunicar se refiere a compartir con alguien información de cualquier índole, teniendo como requisito un código común para que haya una garantía de que se está intercambiando el mensaje. Por otra parte, hoy en día la comunicación puede darse entre individuos, grupos e incluso máquinas (Traverso et al., 2017). En el amplio abanico de posibilidades sobre este tema, se

hará hincapié en este documento a la comunicación efectiva.

### Comunicación efectiva

De acuerdo con Traverso et al. (2017), el ser humano transmite y expresa sus pensamientos, ideas o sentimientos gracias a la comunicación, pero se requiere del uso de ciertas estrategias para lograr llevarla a cabo de manera efectiva, lo mismo a nivel intragrupal, intergrupala, organizacional o externo.

Por su parte, Quero et al. (2014), definen a la comunicación efectiva como “el proceso fundamental sobre el cual los seres humanos logran comunicarse, entenderse y organizarse desarrollando actividades propias de la vida y otras de interés profesional” (p.25). En las organizaciones, dicho procedimiento permite la integración de los recursos humanos, y por ende, cuando se logra un intercambio de ideas y se transforma la conducta de los individuos, se puede decir que los mensajes tanto emitidos como recibidos están decodificados de manera positiva.

En ese orden de ideas, puede decirse, hasta el momento, que la comunicación efectiva se logra al expresar algo claramente, y por otro lado, atendiendo a todas las circunstancias que pudiesen complejizar este proceso. No hay que olvidar, por ejemplo, que el lenguaje corporal repre-

senta 55% de la comunicación y que 38% recae en el tono de voz a través del cual puede denotarse entusiasmo o apatía, mientras que las palabras representan sólo 7% de la comunicación (Corales Navarro, 2011).

Asimismo, hay que recordar que existen factores presentes en el emisor o receptor que pueden influir en cómo se transmite y recibe el mensaje, por lo que el sentido real puede ser adulterado o modificado; lo mismo por un vocabulario que no se comparte, incluyendo el lenguaje técnico, atención prestada, entre otros. Si bien es posible tener una visión compartida con intereses personales e institucionales dentro de una organización, salta a la vista la necesidad de que la comunicación logre la integración e interacción de los recursos humanos (Moreno Espinoza, 2009). El intercambio de ideas, entonces, debe verse como un recurso sustentable (Rodas Villagrán, 2017).

### **El lenguaje oral**

Traverso Holguín et al. (2017) comentan que la comunicación puede darse a través de una determinada lectura, o incluso mediante la forma de vestir o peinarse. Por tal motivo, es indispensable tomar también como referencia el lenguaje oral. Rodas Villagrán (2017) ejemplifica el proceso de comunicación en una institución donde, por lo general, en las reuniones los superiores dan mensajes de forma verbal, lo que puede facilitar el mensaje transmitido; sin embargo, no hay que olvidar la importancia de utilizar un vocabulario apropiado y entendible.

En ese sentido, ideas, pensamientos y procesos complejos pueden transmitirse principalmente por el lenguaje oral; Pavia (2013, citada por Rodas Villagrán, 2017) arguye que gracias a este tipo de comunicación, la comprensión se da entre

94% y 97% de los casos en las instituciones. Es por ello que para comunicarse efectivamente, hay que desarrollar y ejercitar procesos que transmitan mensajes de manera clara.

Por otro lado, con respecto a la efectividad en la comunicación, Codina Jiménez (2004) agrega que para que ésta ocurra es conveniente evitar lo siguiente: mostrar desinterés, interrumpir al hablante, ver sólo lo principal del mensaje, no escuchar lo que luce complicado, entre otros. Por ejemplo, al momento de interrumpir se da de forma inconsciente un repudio al diálogo, ya que los interlocutores perciben una imagen de rechazo hacia la persona o información.

Asimismo, resulta pertinente realizar frases breves y precisas al momento de hablar, esto con la finalidad de mantener la atención de la persona interlocutora y de tener mayores posibilidades de que el mensaje sea comprendido y retenido. Como oyentes, es adecuado no interrumpir, prestar atención e interés, parafrasear cuando sea necesario, entre otros. Esto, sin duda, permitirá una mayor fluidez de la comunicación en los lugares de trabajo con una escucha empática (Codina Jiménez, 2004).

### **La comunicación escrita**

En una organización la comunicación no siempre se realiza de forma oral, por lo que surge la importancia de la comunicación escrita. Este proceso debe contener estrategias para compartir posiciones institucionales, así como habilidades en el sentido interno y externo, formal e informal, sin perder de vista la visión organizacional; a esto hay que sumarle que el mensaje principal debe ser entendible en todos los aspectos.

La comunicación escrita debe tener características como claridad, integración, equilibrio, moderación, entre otros, las cuales pueden ampliarse

a diferentes tipos de comunicación, y a la vez, debe pensar en las posibles barreras, que pueden ser psicológicas, de valores, emocionales, y semánticas (Moreno Espinoza, 2009).

Por otra parte, Ballesteros Pérez (2016) señala que la comunicación escrita se relaciona con la cultura, y que también debe ser potenciadora del desarrollo humano en las instituciones. Además, debe tener un papel de relevancia en la planeación estratégica, investigación y gestión, interpretación y análisis, y evaluación (Moreno Espinoza, 2009).

Para ello, hay que recordar que el mensaje debe ser claro y estructurado, con buena redacción, formalidad y respeto. Rodas Villagrán (2017) sugiere que lo anterior debe presentarse en los distintos medios o formas, entre ellos, memorándums, informes, actas, manuales, boletines, anuncios, buzón de sugerencias o correos electrónicos. El mensaje escrito, en fin, debe ser comunicación, praxis y estructura con coherencia y cohesión (Vera, 2014).

### **El lenguaje corporal**

El lenguaje corporal es una forma de comunicación no verbal que se basa en códigos para transmitir información y suele darse de manera inconsciente. Es conveniente recordar que los códigos se hacen presentes en las expresiones corporales, pues estas últimas implican actitud y atención (Moreno Espinoza, 2009), ya que debe existir una coherencia entre el lenguaje verbal y corporal, es decir, tanto en las palabras como en la postura (Quero Romero et al., 2014).

Por otro lado, la comunicación efectiva en lo corporal se relaciona con la expresión del rostro o de las manos; esto es importante en las relaciones familiares, de pareja, y por supuesto, en las

organizaciones. De esta forma, la comunicación efectiva en este último ámbito debe ser acompañada, en su justa medida, por contacto corporal, orientación, postura, ademanes, mirada, distancia y apariencia; a eso se agrega la importancia del contacto ocular, la relajación corporal y las posturas abiertas (Vera, 2014).

En el mismo orden de ideas, Vera (2014) refiere que las expresiones faciales también toman un papel primordial en lo corporal, tanto por la necesidad de utilizar máscaras sociales, como para transmitir un mensaje que no sea necesariamente de enfado, incomodidad o disgusto, de forma voluntaria e involuntaria. Dado que en las instituciones hay que cuidar la formalidad, incluso en momentos de desacuerdo, para una buena comunicación, hay que transmitir una actitud de apertura. Esto incluye movimiento en las manos, la posición de las piernas, etc.

En resumen, hay comunicación no sólo a partir del lenguaje escrito o verbal: los gestos, las miradas, las posturas, también transmiten mensajes. Los gestos (emblemáticos, ilustrativos, emotivos, entre otros), silencios y la velocidad en la que se habla, fungen con su propia relevancia, lo mismo con la imagen personal.

### **La imagen personal**

Es sabido que la imagen no lo es todo; sin embargo, eso no minimiza el impacto que puede tenerse a partir de cómo la persona luce o puede verse. Lo que se proyecta a partir de la apariencia tiene también su lugar, pues como se ha comentado con anterioridad, el lenguaje no verbal tiene gran envergadura además de lo que se dice. En ese sentido, Vera (2014) afirma lo siguiente:

La imagen personal no sólo incluye la vestimenta, sino también la postura, los movi-

mientos, los rasgos físicos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc., es decir, es un estilo de vida, una forma de ser y actuar congruente, que es particular de cada persona (p.38).

En relación con la idea anterior, puede agregarse, como se ha visto también desde la práctica, que al momento de intercambiar información, la persona misma puede ser el mensaje como tal. De ahí sobresale que factores como la vestimenta, puntualidad, responsabilidad y el ser conscientes del lenguaje no verbal, adquieren relevancia.

### Otros factores

La escucha activa quizá esté de forma implícita en el análisis realizado sobre la comunicación efectiva; sin embargo, no debe dejarse relegada. Es importante comentar el motivo por el cual este aspecto es de vital importancia tanto en las organizaciones como en la vida cotidiana, ya que influye para que el mensaje proporcionado sea más convincente y persuasivo. Vera (2014) señala que, para potenciar la escucha activa, el receptor debe estar concentrado y prestar la máxima atención al emisor, y a la vez, debe evitar las interrupciones, los juicios valorativos, entre otros.

A continuación se enumeran algunos de los tipos de escucha, tomando como base la información de Ortiz Crespo (2007):

Tabla 1. *Tipos de escucha*

Escucha apreciativa	La atención no es lo más relevante, ya que su finalidad es la diversión.
Escucha selectiva	Se escucha seleccionando la información, en función de los objetivos planteados.
Escucha discernitiva	Se escucha todo el contenido, atendiendo a los elementos más relevantes.
Escucha analítica	Se analiza el mensaje con el fin de establecer la relación entre las ideas.
Escucha sintetizada	Es aquella donde el receptor guía la conversación.
Escucha empática	Es aquella donde se prioriza ponerse en el lugar del otro.

Fuente: Elaboración propia.

Por último, la retroalimentación aparece como otro factor para mostrar a la persona interlocutora que la comunicación fue exitosa. Todo lo previamente descrito ayuda dentro de una organización en cuestiones relacionadas a dar un aviso, resolver un conflicto, realizar una mediación, entre otras.

### Comentarios finales

A modo de conclusión, se comentará que se requiere prestar atención a la comunicación cuando se trata del trabajo en equipo dentro de alguna institución, dar avisos, señalar indicaciones, visiones, o brindar información interna o externa. Es pertinente que en reuniones formales o informales, entrevistas y avisos delicados como los despidos, se considere el cuidado del proceso

comunicativo; la importancia del lenguaje oral, corporal, escrito, la gesticulación, son aspectos relevantes.

Por otra parte, la comunicación efectiva va a depender del contexto, no será lo mismo si se está en el ejército, guiando un equipo deportivo, dando clases o dirigiendo una empresa; la contextualización deberá aplicarse, sin perder de vista los puntos generales. En este trabajo se hizo un breve repaso de algunas de las características de la comunicación efectiva, la cual es necesaria en diferentes ámbitos, entre los cuales se encuentran el escolar, personal o laboral.

Por último, resulta prudente tener a la mano las herramientas necesarias para poder tener una relación adecuada con los demás individuos, algo que si bien no se ha adquirido de manera efectiva, la práctica coadyuva a que se convierta en una habilidad que puede perfeccionarse. Los beneficios de una comunicación efectiva, además de un buen ambiente de trabajo o una buena interacción con quienes rodean, también recaen en la capacidad de resolver conflictos y alcanzar metas.

### Referencias bibliográficas

- Ballesteros Pérez, D. V. (2016). El lenguaje escrito como canal de comunicación y desarrollo humano. *Razón y palabra*, 20(93), 442-455. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199545660027.pdf>
- Codina Jiménez, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible capital* (3). <https://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>
- Corales Navarro, E. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista comunicación*, 20(1), 46-51. <https://www.redalyc.org/pdf/166/16620943007.pdf>
- Moreno Espinoza, L. A. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *CUL-CyT*, 6(32), 5-19. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3238707.pdf>
- Ortiz Crespo, R. (2007). *Aprender a escuchar*. Ed. LULU.
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzant, F. M. y Torres Hernández, Y. C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Consultado el 15 de mayo de 2021. <https://dle.rae.es/comunicar>
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* [tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G. y Palacios Bauz, I. R. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad Ecotec. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Vera, F. (2014). *Comunicación efectiva*. Universidad de Aconcagua.