

Taller de Comunicación



**“Lo más importante de la Comunicación, es escuchar lo que no se dice”
Peter Drucker**

Lic. Juan Manuel Juárez M.
info@contactofluido.com.ar
[@contactofluido](#)
www.contactofluido.com.ar
Marketing y Comunicación

Proceso de comunicación

¿Qué es el proceso de comunicación?

El proceso de comunicación es el conjunto de acciones que se ponen en práctica para transmitir, de manera eficaz y eficiente, un mensaje entre uno o más individuos.

Surge de la necesidad de comunicar e intercambiar una información, opinión o sentimiento de manera exitosa. Por tanto, su objetivo es comunicar algo que otros puedan entender.

El proceso de comunicación inicia cuando el emisor tiene clara la idea que desea comunicar, formula el mensaje y lo envía a través de un canal (voz, mensaje escrito, lenguaje corporal, etc.). Luego, el mensaje es recibido y decodificado por el receptor, quien, a continuación, podrá responder e intercambiar su opinión.

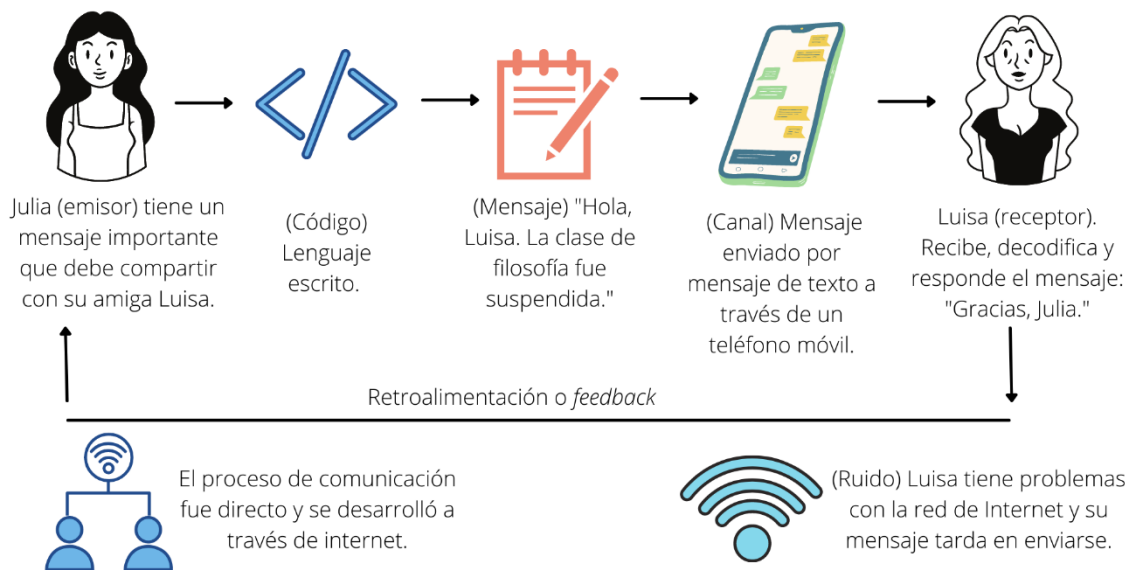
Por ejemplo, cuando hacemos una llamada el emisor y el receptor intercambian mensajes directos, a través de una conexión telefónica que sirve de canal para la comunicación.

El proceso comunicativo se caracteriza por ser dinámico y continuo. Asimismo, se vale de una serie de elementos para que pueda ocurrir como el emisor, el mensaje, el canal y el receptor.

Elementos del proceso de comunicación

Para que el proceso de la comunicación se desarrolle de manera correcta y sea efectivo, se vale de los siguientes elementos:

1. **Emisor:** es el individuo que inicia el proceso de comunicación, codifica y envía un mensaje a otra persona.
2. **Receptor:** es quien recibe y decodifica el mensaje que recibe de parte del emisor.
3. **Código:** son los signos o símbolos empleados por el emisor para crear el mensaje, y que son conocidos por el receptor para su interpretación o decodificación. Por ejemplo, un idioma, un lenguaje de señas, un sistema de símbolos, etc.
4. **Mensaje:** es la información o contenido que el emisor va a compartir con el receptor.
5. **Canal de comunicación:** es el medio físico empleado por el emisor para enviar el mensaje. Por ejemplo, el aire en la comunicación oral, los medios digitales, el papel, un teléfono móvil, etc.
6. **Ruido:** son los medios externos u obstáculos que pueden afectar la emisión y/o recepción del mensaje. Por ejemplo, falla del servicio de Internet, una distracción, música alta, etc.
7. **Retroalimentación o feedback:** es la respuesta que envía el receptor al emisor y viceversa. Esto garantiza la eficacia del proceso comunicativo.



El proceso de comunicación cumple las siguientes etapas:

1. **Intención de comunicar:** en este primer paso, el emisor debe tener la intención de comunicar algo a otra persona. Por ejemplo, Julia tiene un mensaje importante que compartir con su amiga Luisa.
2. **Codificación del mensaje:** el emisor desarrolla y prepara el contenido de su mensaje según la comunicación a utilizar (escrita, oral, visual, no verbal), y que el receptor domine. Por ejemplo, Julia va a enviar un mensaje a través de la comunicación escrita.
3. **Selección del canal de comunicación:** es el paso donde el emisor selecciona el canal que considere más adecuado, según la circunstancia, para enviar el mensaje. Puede ser a través de Internet, una carta, un teléfono, etc.
4. **Transmisión del mensaje:** en esta etapa, el proceso dependerá del canal seleccionado, como un mensaje de texto, una llamada telefónica o video llamada, un correo electrónico, entre otros. Por ejemplo, Julia seleccionó la mensajería de texto a través de su teléfono móvil.
5. **Recepción del mensaje:** es cuando el receptor recibe el mensaje. Puede ser recibir una carta en sus manos, la notificación de un mensaje de texto, etc. Es el primer acercamiento del receptor con el mensaje antes de decodificarlo. Por ejemplo, cuando Luisa escucha la notificación de que ha recibido un mensaje de texto en su teléfono móvil.
6. **Decodificación del mensaje:** el receptor decodifica e interpreta el mensaje recibido, lo que genera su comprensión. En esta etapa, el proceso de comunicación será exitoso si el receptor comprende el mensaje recibido. Por ejemplo, Luisa recibió y leyó el mensaje de texto que le envió Julia.
7. **Respuesta del receptor:** finalmente, el receptor compartirá su respuesta con el emisor del mensaje, dando lugar a la retroalimentación e intercambio de mensajes entre los participantes del proceso comunicativo bidireccional. Por ejemplo, Luisa da una respuesta al mensaje de Julia. Si la comunicación fuese unidireccional, el emisor no recibirá respuesta del receptor.

A continuación, presentamos paso a paso diferentes ejemplos de cómo funciona el proceso de comunicación en diversos contextos y situaciones:

Ejemplos del proceso de comunicación

Reunión de trabajo a distancia

1. **Intención de comunicar:** el gerente (emisor) de una empresa tiene que comunicar a los demás empleados (receptores) las nuevas reglas de seguridad implantados en las instalaciones de trabajo.
2. **Codificación del mensaje:** el emisor prepara el contenido usando como código del mensaje en lenguaje oral, en un idioma común entre los participantes.
3. **Selección del canal de comunicación:** el emisor seleccionó como canal de comunicación la conexión a Internet.
4. **Transmisión del mensaje:** el mensaje será transmitido a través de una video llamada.
5. **Recepción del mensaje:** el mensaje será recibido por todos los participantes (receptores) una vez que estén conectados en la video llamada a la hora pautada.
6. **Decodificación del mensaje:** los receptores decodifican e interpretan el mensaje recibido, y comprenden su contenido y significado.
7. **Respuesta del receptor:** finalmente, los receptores compartirán sus opiniones, dando lugar a la retroalimentación e intercambio de mensajes entre los participantes del proceso comunicativo. De esta manera, el proceso de comunicación fue eficaz y eficiente.

Comunicación por correo electrónico

1. **Intención de comunicar:** un cliente (emisor) de un servicio de TV internacional tiene la intención de hacer una queja tras tener problemas con el servicio televisivo.
2. **Codificación del mensaje:** el emisor prepara el contenido usando como código del mensaje en lenguaje escrito, en un idioma que no es común con el receptor.
3. **Selección del canal de comunicación:** el emisor seleccionó como canal de comunicación la conexión a Internet.
4. **Transmisión del mensaje:** el mensaje será transmitido a través de un correo electrónico.
5. **Recepción del mensaje:** el mensaje es recibido por el receptor a través del correo electrónico de la empresa de servicio de TV internacional.
6. **Decodificación del mensaje:** el receptor abre el correo electrónico, pero no puede decodificar ni interpretar el mensaje porque está en un idioma que no domina, por tanto, no comprende su contenido.
7. **Respuesta del receptor:** el receptor no puede emitir una respuesta al emisor hasta no lograr decodificar el mensaje. En este caso, el proceso de comunicación no fue exitoso.

Comunicación no verbal

1. **Intención de comunicar:** un perro (emisor) comienza a ladrar y correr hacia la cocina para llamar la atención de su responsable (receptor), para que le sirva comida en su recipiente.
2. **Codificación del mensaje:** el perro (emisor) usa sus ladridos como código del mensaje, aunque no sea común con el receptor.
3. **Selección del canal de comunicación:** el emisor usa como canal de comunicación el aire por donde se expanden y viajan las ondas de sonido con sus ladridos.
4. **Transmisión del mensaje:** el mensaje será transmitido a través del ladrido constante.
5. **Recepción del mensaje:** el mensaje es recibido por el receptor a través del sonido.
6. **Decodificación del mensaje:** el receptor escucha los ladridos y, aunque no puede decodificar el mensaje como tal, sí lograr interpretar la intención del ladrido cuando ve al perro (emisor) correr hasta su plato de comida que está vacío.
7. **Respuesta del receptor:** el receptor sirve comida en el plato de su mascota. En este caso, el proceso de comunicación fue exitoso.

Llamada telefónica

1. **Intención de comunicar:** Andrés (emisor) tiene por intención llamar a su hermano Eduardo (receptor) para saludarlo.
2. **Codificación del mensaje:** el emisor prepara el contenido de su mensaje valiéndose del lenguaje oral, en un idioma común entre los participantes. El mensaje de Andrés: "Hola, ¿cómo estás?"
3. **Selección del canal de comunicación:** el emisor seleccionó como canal de comunicación la red de telefonía móvil.
4. **Transmisión del mensaje:** el mensaje será transmitido a través de una llamada de voz. **Recepción del mensaje:** el mensaje es recibido por el receptor a través de la llamada telefónica.
5. **Recepción del mensaje:** Eduardo (receptor) recibe una llamada telefónica en su teléfono móvil.
6. **Decodificación del mensaje:** Eduardo (receptor) atiende la llamada telefónica, escucha el mensaje y lo decodifica.
7. **Respuesta del receptor:** el receptor responde "Estoy bien. ¿Cómo has estado?". Hubo una respuesta al mensaje inicial que, a su vez es contestado, "Muy bien. Saliendo de clase". En este caso, el proceso de comunicación se dio sin problemas, hubo una retroalimentación comunicativa y ambos participantes fungieron como emisor y receptor.

Para cerrar

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales.

Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí.

Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

Ejemplo: Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: "Gracias, es justo lo que quería". Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco "hola" y desvía la mirada.