

Tipos de Comunicación



La comunicación verbal u oral efectiva depende de una serie de factores y no puede ser totalmente aislada de otras importantes habilidades interpersonales, tales como la comunicación no verbal, la capacidad de escucha y aclaraciones. La claridad de expresión, mantener la calma, ser centrado, educado y siguiendo algunas reglas básicas de la etiqueta será todo en beneficio del proceso de la comunicación verbal.

Escucha activa

La escucha activa es una habilidad importante y, sin embargo, como comunicadores, las personas tienden a gastar mucha más energía teniendo en cuenta lo que van a decir en lugar de escuchar lo que la otra persona está tratando de decir, los siguientes puntos son esenciales para la escucha efectiva y activa:

- Organizar un ambiente cómodo propicio para el propósito de la comunicación, por ejemplo, una habitación caliente y la luz con el ruido de fondo mínimo.
- Estar preparado para escuchar.
- Mantener la mente abierta y concentrarse en la dirección principal del mensaje del orador.
- Evitar distracciones, si es posible.
- Retrasar el juicio hasta que haya escuchado todo.
- Ser objetivo.

Comunicación no verbal

La comunicación interpersonal es mucho más que el significado explícito de las palabras, la información o el mensaje transmitido. También incluye mensajes implícitos, ya sea intencional o no, que se expresan a través de comportamientos no verbales.

Comunicaciones no verbales incluyen expresiones faciales, tono de la voz, los gestos que se muestran a través del lenguaje corporal y la distancia física entre los comunicadores. Estas señales no verbales pueden dar pistas e información adicional y significado más allá de la comunicación oral. Los mensajes no verbales permiten a las personas:

- Reforzar o modificar lo que se dice en las palabras. Por ejemplo, las personas asienten con la cabeza enérgicamente al decir “Sí” para enfatizar que están de acuerdo con la otra persona, sino un encogimiento de hombros y una expresión triste al decir “Estoy bien, gracias,” puede dar a entender que las cosas no son muy buenas para ella”
- Transmitir información acerca de su estado emocional.
- Definir o reforzar la relación entre las personas.
- Proporcionar información a la otra persona.
- Regular el flujo de la comunicación, por ejemplo, mediante la señalización a otros que hayan terminado de hablar o desea decir algo.

Gina Hernández de la empresa BMA Group publica un artículo llamado “5 Consejos para lograr la comunicación efectiva en tu empresa” que se refieren literalmente a continuación con fines educativos y reconociendo los derechos de autor de la empresa BMA Group:

1. Elige el medio adecuado

El medio que utilices para comunicarte influye mucho en la efectividad del mensaje. Establece varias vías de comunicación en tu empresa y asigna uno o varios propósitos para cada vía. Por ejemplo, si necesitas dar una mala noticia al equipo, intenta hacerlo en persona. Cualquier otro medio resultará impersonal y te hará lucir distanciado de la situación.

De igual manera, puedes reunir al equipo para felicitarles por algún logro importante que hayan alcanzado. Reserva las comunicaciones por escrito para cuando necesites anunciar reuniones periódicas o enviar directrices sobre algún proceso o protocolo.

2. Identifica un propósito

No lograrás comunicar efectivamente tus ideas si no tienes claro el objetivo. Cualquier comunicación oficial debe tener un propósito y no debe desviarse del mismo. Así, no se diluye el mensaje ni se confunde a los empleados. Si tienes varios temas que comunicar, considera dividir los temas en dos mensajes.

3. No subestimes la comunicación no verbal

Ten en cuenta que TODO comunica: tus palabras, tus gestos, tu vestimenta, el lugar que elijas, tu tono de voz. Por lo tanto, selecciona con cuidado las palabras que vayas a utilizar. Fíjate igualmente en todos los otros elementos que comunican. Ponte en el lugar de tus empleados e intenta anticipar cómo ellos percibirán tu mensaje. Planifica en torno a eso.

Si presentarás la noticia en persona, no te pares en un podio a menos que la noticia vaya dirigida a destacarte como líder. Es aceptable, por ejemplo, si vas a hablar sobre los resultados positivos de algún esfuerzo de ventas. Si, por el contrario, tienes que dar una mala noticia, mantente al nivel de vista de los empleados. Esto contribuirá a que sientan que te estás nivelando con ellos, con su situación, y sentirán tu apoyo. En la medida posible, mantén contacto visual.

4. Ofrece elogios y crítica constructiva

Es importante compartir tu impresión sobre los resultados de iniciativas y esfuerzos importantes; sean elogios o críticas. Los comentarios de los ejecutivos y gerenciales deben guiar los esfuerzos de sus empleados al logro de metas. También pueden motivarlos a dar el máximo. Si tu opinión no es positiva, ofrece alguna herramienta que ayude al empleado a mejorar.

5. Mantén la consistencia

Independientemente del tema que vayas a comunicar, asegúrate de que éste refleje el tono de tu cultura organizacional. Evalúa tu mensaje a la luz de los valores corporativos. Asegúrate de ser consistente con esos valores en todas las vías de comunicación que mantienes, interna y externamente: material de adiestramiento, memos, correos electrónicos, presencia en redes sociales, etc.

No hacerlo enviará señales conflictivas que se pueden malinterpretar. Como resultado, crearás desconfianza entre tus empleados y esto fomentará un ambiente de trabajo negativo. Además, los mensajes inconsistentes o conflictivos pueden dar la impresión de que eres de esos líderes que exigen lo que no están dispuestos a dar. Esa percepción automáticamente te resta credibilidad y respeto.

Incorporar estos consejos cuando planifiques tus mensajes ayudará a que logres una comunicación efectiva con tus empleados. Tu liderazgo los inspirará a dar lo mejor de sí mismos y los resultados serán evidentes.

EDUFUTURO

940 palabras

Referencias

<https://brendamarreropr.com/5-consejos-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-tu-empresa/>

<https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>

<http://www.formacionejecutivadf.cl/claves-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-la-empresa/dffe/2016-07-11/101041.html>

<https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/consejos-para-una-comunicacion-efectiva-en-la-empresa/>

