

La Comunicación



Conceptos y aplicación

© Lic. Genaro D. Salom & Sahnya Shulterbrandt

GDsalom@revistainterforum.com

Edicion@revistainterforum.com

Nota: La reproducción y / o distribución parcial o total de este material sin previa autorización escrita de los autores constituye una violación de los derechos de propiedad intelectual y esta sujeta a las leyes aplicables.

Profundizando sobre la Comunicación



Hace algún tiempo durante una disertación dirigida a un selecto grupo de ejecutivos todos los presentes se sorprendieron cuando expresé que “la comunicación era extremadamente primitiva”. Pensé que quizás se sintieron ofendidos por la abrupta afirmación. Después de presentarles las estadísticas y data que sustentaba la descabellada afirmación algunos coincidieron en que, de hecho, “la comunicación humana es todavía muy primitiva y su evolución no se puede acelerar”.

¿Qué es la comunicación humana?

Pudiésemos definirla como la transferencia de ideas o pensamientos basados en “data” y / o “información” la cual pasa al consciente mediante el subconsciente. Usando nuestro alfabeto la convertimos en material escrito o la verbalizamos emitiéndola al receptor o a un grupo de recipientes.

La mayoría de las personas, por la formación que recibimos entre otros factores, guardamos en el subconsciente “información” en vez de “data cruda”. Esto significa dos cosas: La primera es que la información ya esta manipulada lo que implica que puede estar distorsionada y ocupa una mayor cantidad de espacio de almacenamiento; La segunda, siendo esta más crucial en el proceso de comunicación, es que el consciente posee un límite de espacio (pudiésemos llamarle memoria RAM), por ende, se puede saturar y por consiguiente tiende a modificar la información o a distorsionarla. Este marco conceptual lo debo al valioso y grato intercambio de ideas con el colega Js. Gilberto Concepción Ph.D, autor de ® Simplemente Calidad.

Problemas de la comunicación

En un mundo donde la globalización y las NTI's se encuentran en un proceso vertiginoso e irreversible nos encontramos con un inmenso reto. Citamos algunos problemas que afectan las comunicaciones empresariales, sociales y globales.

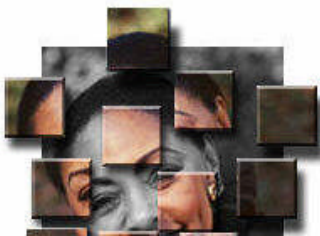
- ✚ La diversidad de idiomas y las diferentes definiciones o interpretaciones pueden conducir a malas conclusiones.
- ✚ El generalizado uso de la Información versus la Data. Esto puede llegar a ser un arma de des-información y /o información aberrada. Puedo afirmar que en este tenor los medios de comunicación, en muchas ocasiones, han incidido adversamente en lo que es la manipulación de la data para servir los intereses de grupos y / o gobiernos. De hecho la responsabilidad de los medios de comunicación es reportar las noticias y acontecimientos, no el crearlos o lo que es peor manipularlos según intereses particulares.
- ✚ Las empresas con un sistema de comunicación interna o externa fallido no pueden competir exitosamente en los mercados y su personal opera desorientadamente por falta de congruencia comunicativa. Esto es uno de los mayores problemas en la competitividad de las empresas, grandes o pequeñas.

Efectos palpables de la deficiencia comunicativa

- ✚ Muchos conflictos nacionales e internacionales son causados por problemas de comunicación, esto es por información falsa o incorrecta transmitida consciente o inconscientemente.
- ✚ ¿Cuántas Cumbres, Foros, Congresos, Reuniones, etc. se han celebrado en el último año y cuántos miles de miles de documentos se han elaborado?
¿Podemos en buena conciencia decir que hemos llegado a una conclusión homogénea aceptada por la totalidad?... NO ¿Será la razón los diferentes intereses e idiosincrasias solamente los que han incidido en este torbellino de papeles y propuestas? ¿Sería posible que la "inadecuada comunicación también a sido un factor no solamente obviado pero significativo?

¿Y qué podemos hacer?

- ✚ Lo primero es estar conscientes que tenemos altas deficiencias comunicativas, todos nosotros, unos más otros menos, pero nadie esta excluido.
- ✚ Tratemos de entender que dado a los procesos de integración global y su rápida evolución e implementación debemos, por fuerza mayor, mejorar nuestros sistemas de comunicación en el ámbito Interpersonal, social y empresarial.
- ✚ Apliquemos a nuestros modelos de pensamiento la lógica de computo (Computer Logic) simplemente porque no sólo funciona y es sumamente eficiente pero es el futuro y se avecina como un tren sin frenos.
- ✚ Aprendamos a usar la "data cruda" y no nos "saturemos" con una sobreabundancia de información, acuérdense que "el conciente tiene un limite de memoria RAM". Más aún, si la información que ingerimos es fallida o distorsionada se nos daña el disco duro.
- ✚ Usemos las menos palabras posibles, escritas o verbalizadas. Este método facilita grandemente la comprensión por parte del receptor. "No endulcemos la píldora". Vayamos al grano.



Por último, como he mencionado varias veces, hagan este ejercicio: Sin decir una palabra y solamente por un minuto sin ruidos o distracciones fijen su vista en los ojos de otra persona. Les aseguro que recibirán mutuamente mucha más data que si escribieran 5,000 palabras y de seguro no va a estar distorsionada. Con este simple ejercicio comprobaran lo tan primitivo de la "Comunicación Humana" y la necesidad de mejorar las comunicaciones.

En otros artículos publicados en INTER-FORUM pueden encontrar conceptos, Data e Información que sin duda les servirá de ayuda. Les invito a que le den un buen vistazo.

"La Comunicación en el Marco Global"

http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/mujernegocios_041501.html

"La Comunicación"

http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/mujernegocios2_041501.html

"La verdad como herramienta de la comunicación verbal"

<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/063002negocios1.html>

Publicado en Revista INTER-FORM

http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/090202com_panolatino_gds.html

Comunicación en el Marco Global

Lic. Genaro D. Salom

Disertación presentada durante el Seminario

"Relaciones Humanas: Motivación, Comunicación y Trabajo en Equipo" (Septiembre, 2000)

*"No usaremos palabras de alto intelecto o difíciles de entender,
primero porque no creo en ese tipo de comunicación.
Más aún, entiendo que en muchos casos conlleva a la confusión
y malas interpretaciones.
Utilizaremos palabras sencillas
para difundirles el mensaje de una manera precisa."*



Estamos inmersos en un proceso acelerado e inevitable de Mundialización, de hecho, Latinoamérica es parte de esta "Aldea Global". Este fenómeno abarca no-solo nuestras vidas privadas sino que también los sectores laborales afectando a las empresas medianas y pequeñas más que a las macro o mega empresas, llegando a todos los sectores de las naciones incluyendo e incidiendo en las zonas marginadas de todos los países.

Esto significa para todos nosotros la necesidad de mantenernos en constante cambio, con la actualización individual y empresarial, la incorporación de nuevas tecnologías, y sin lugar a duda alguna, implica un cambio radical de idiosincrasia tanto a nivel personal como empresarial.

Tomemos en cuenta que todo cambio, por causa y efecto, trae confusión, frustración y oposición, es algo natural e inevitable, estos males se ventilan con la comunicación.

La evolución mundial es sencilla de explicar y se manifestado en groso modo de esta manera:

- ✚ **La industrialización y la producción:** Esta comenzó a finales del siglo XVIII principios del siglo XX;
- ✚ **El movimiento hacia una sociedad consumidora:** Se entiende que este cambio empezó al final de la Segunda Guerra Mundial;
- ✚ **Information Driven Society:** Después emerge una sociedad la cual funciona, o su dinámica, se basa fundamentalmente en la Información y su manipulación. Esto se empezó a notar a medianos de los 70's y su impacto actualmente en el mundo es irrefutable.

¿Y qué tiene que ver todo esto con Relaciones Humanas o Relaciones Públicas?

La Comunicación es el fundamento de la Relaciones Humanas y uno de los más importantes factores que conllevan al desarrollo y crecimiento.

"La comunicación es información y la información es data manipulada"

Las relaciones interpersonales internas de una empresa al igual que las Relaciones Publicas son de vital importancia para el saludable crecimiento de la entidad. Es valido que mencione que lo que es comunicación hoy día es todavía muy primitivo, créanlo o no. En muchas ocasiones lo que decimos o escribimos no es lo que pensamos o queremos transmitir, esto es importante que se entienda.

Podemos enfocar la comunicación como una problemática de la cual sufren un gran número de Empresas de todos tamaños y en todos los países. También podemos acertar que, las empresas que logran tener una comunicación efectiva, interactiva, bilateral y proactiva son las empresas con más éxito en el mercado cambiante mundial. Las que no lo logran, en su gran mayoría fracasan o se mantienen inerte y eventualmente desaparecen del mercado.

Para poder lograr una dinámica empresarial exitosa, creciente y motivante necesitamos tener un nivel de comunicación que cumpla con los requisitos antes mencionados.

¿Cómo podemos lograr llegar a ese nivel de comunicación?

En lo que se refiere al personal de una Empresa, en todos los niveles, debemos considerar los dos factores que afectan la comunicación interna y externa. Por comunicación me refiero también a la interacción personal entre los miembros de la organización.

- ✚ La Autoestima influye en la persona cuando se proyecta en su desempeño laboral. Una persona con un bajo nivel de autoestima por lo regular se expresa o se comunica de manera negativa, por ende, afecta a los miembros del equipo o compañeros de trabajo, y se puede acertar que es algo contagioso.
- ✚ El entorno, tanto a nivel personal como en el ámbito laboral. No podemos esperar que funcionemos correctamente y nos comuniquemos o interactuemos como un equipo dinámico si lo que nos rodea nos molesta a nos causa agravio, inquietud, estrés, etc.

Otros factores que influyen en la comunicación efectiva son los niveles de educación, el desconocimiento de la tarea a desarrollar, la desorganización, entre otros.

No podemos omitir que en muchos casos existen circunstancias validas por la cual una persona reaccione o tenga, por decir, un enfrentamiento con un compañero de trabajo o un supervisor. Esta situación ocurre muy frecuente y en mucho de los casos que he estudiado la persona o personas afectadas no han sido satisfechas.

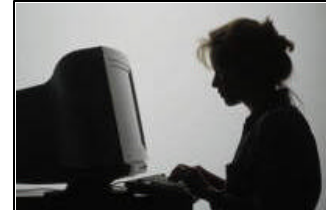
En otras ocasiones, también muy frecuentes, la persona no se queja o expresa sus inquietudes por temor a perder su posición y, por ende, se frustra y lo refleja de diferentes maneras afectándose así misma y a la empresa.

No puedo evitar el hacer constar que **es el deber de la Empresa y su directiva de motivar, educar e incentivar a su personal estableciendo una infraestructura**

operacional proactiva e integrada con sistemas de comunicación interna adecuados y eficientes.

También es un prerrequisito el **proveer a sus empleados las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño de sus funciones.** Es de mucha importancia para la motivación del individuo y el crecimiento de la empresa el que las condiciones de trabajo sean por lo menos adecuadas.

Todos nosotros desde el personal de mantenimiento hasta los más altos ejecutivos tenemos algo en común. Somos seres humanos con derechos y deberes inalienables, por lo tanto debemos respetarnos para que las comunicaciones entre nosotros y los diferentes miembros de nuestras organizaciones funcionen de manera dinámica y proactiva tomando decisiones de carácter afirmativo.



La mayor parte de nuestra vida la pasamos en el ámbito laboral desempeñando nuestras carreras profesionales. **Lo menos que podemos pedirnos es que ese tiempo tan valioso e irrecuperable sea grato y productivo.** También debemos asegurarnos que al final de la jornada tengamos el orgullo y las recompensas de nuestros logros. **El Pedirnos menos es completamente inaceptable.**

Tomando todo lo expuesto en consideración y poniéndolo en el contexto de lugar podemos decir que:

- ✚ Lo primero a considerar es la infraestructura corporativa y su efectivo o no-funcionamiento. Sin este diagnostico o juicio no se puede juzgar la problemática de comunicación con efectividad.
- ✚ Lo segundo es que; los empleados de una organización son personas que pueden y deben, en el mejor interés de la empresa, expresar abiertamente sus opiniones, inquietudes o cuestionantes en lo que se refiere a la Empresa y su funcionamiento. De no ser así la empresa no obtendría ningún beneficio de sus miembros y por ponerlo de manera vulgar; "No iría para ningún lado".
- ✚ Tercero: Basándonos en la "información" obtenida acerca de los dos puntos anteriores, de modo dinámico e interactivo, se toman las medidas de lugar para obtener y optimizar las comunicaciones. Por consiguiente, la empresa mejora y el ambiente de trabajo y la productividad en todos los niveles se incrementa.

Las soluciones son relativamente sencillas pero requieren la voluntad y la participación igualitaria de todos los miembros de la organización para lograr una meta en común.

Por último nunca olvidemos que,

"Las palabras se hacen fronteras cuando no nacen del corazón"

Gloria Estefán, Cantante cubano-americana

Publicado en Revista INTER-FORUM

http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/mujernegocios_041501.html

La Comunicación



Sahnya Shulterbrandt

Disertación presentada durante el Seminario "Relaciones Humanas: Motivación, Comunicación y Trabajo en Equipo"
Segunda Parte (Septiembre, 2000)

¿Qué es la comunicación?

- ✚ Es el proceso de transmisión de un mensaje, idea o pensamiento de manera congruente y precisa entre dos o más personas.

¿Qué es comunicar?

- ✚ Es transmitir ordenadamente significados.

Tipos de Comunicación:

- ✚ Verbal;
- ✚ Corporal;
- ✚ Escrita;
- ✚ Comunicación subliminal; y
- ✚ Otros tipos de comunicación

El Proceso de la Comunicación:

La comunicación es un proceso que implica diferentes etapas. En la necesidad de comunicarnos a veces olvidamos algunas de las etapas fundamentales y por consecuencia esto se refleja en los resultados que tenemos en esa transmisión. Así sucede que el receptor no interpreta el mensaje de la misma manera que el emisor quiso transmitirlo.

Partes del Proceso de la Comunicación:

- ✚ **Emisor:** Es la fuente donde se origina la transmisión;
- ✚ **Mensaje:** Es la idea o pensamiento previamente organizado de manera congruente;
- ✚ **Canal:** Es la vía de transmisión del Mensaje;
- ✚ **Receptor:** Es la fuente destinataria de la información;
- ✚ **Retroalimentación:** Es la confirmación por parte del receptor de que ha recibido correctamente el mensaje.

Comunicación Verbal o Hablada:

Es el método utilizado con mayor frecuencia, pero tiende a tener menor efectividad. Recordemos la frase "Las palabras se las lleva el viento".

Tomemos en cuenta que la comunicación verbal se complementa con el lenguaje corporal y que debe haber homogeneidad entre ellos, que la postura y gestos no deberán contradecir lo que verbalmente se está comunicando.

Es importante mencionar que en la emisión verbal del mensaje la vista de la persona debe estar enfocada hacia los ojos del receptor. En caso de que sean varias las personas a las que se les dirige la palabra la vista del emisor deberá alternar los ojos de las diferentes personas.

Se dice que en la comunicación verbal se puede analizar porcentualmente de la siguiente manera:

- ✚ **Contacto visual y comunicación corporal representan un 55%;**
- ✚ **Tono de voz 38%**
- ✚ **Contenido de las palabras sólo un 7%**

Comunicación Corporal:

Las posturas, los gestos, los movimientos, las expresiones comunican a nuestro interlocutor lo que pensamos de a veces de manera inconsciente. Mirar hacia otro lado, cruzar los brazos, bostezar o fruncir el ceño son formas de comunicación corporal. Debemos de tener mucho cuidado de que nuestro lenguaje corporal este en congruencia con el mensaje verbal.



Comunicación Escrita:

La comunicación escrita es muy efectiva. Sin embargo el escribir un mensaje es una ardua labor, ya que para que sea exitoso implica un esfuerzo sistemático mayor. También toma mucho más tiempo el escribir, revisar y corregir un mensaje.

Entre los beneficios de este tipo de comunicación están:

- ✚ Será más efectiva;
- ✚ Demuestra autoridad y conocimiento de causa;
- ✚ Será más precisa que la comunicación oral;
- ✚ Es verificable;
- ✚ Tiene mayor permanencia;
- ✚ Es fácil de reproducir; y
- ✚ Mayor nivel de retención por parte del receptor.

Entre las desventajas tenemos:

- ✚ Toma más tiempo el elaborar el mensaje;
- ✚ La reacción es más lenta;
- ✚ Es impersonal; y
- ✚ Existe una potencial incomprensión por parte del receptor.

El Rol de la Tecnología en la Comunicación:



Los avances tecnológicos han determinado un nuevo ritmo en el proceso de las comunicaciones. El mundo se ha convertido en una pequeña Aldea Global (Marshall Mc Luham), se ha globalizado. Hoy, más que nunca, se pueden medir estas repercusiones de la tecnología satelital.

Un rápido recorrido por la tecnología nos pone a pensar en:

- + 1847: Telegrafía
- + 1920: Telefonía
- + **Década de los años 30:** Radio, Disco de Pasta
- + **Década de los años 50:** Televisión
- + **Entre los años 60 y 90:** Televisión a color, Computación Sistemas OS9 y MSDOS, etc., Transmisión intercontinental, Betacam, Comunicación satelital, VHS, Sistema Pall, 8 Track, Casette, CD, Fax, GPS, (Global Positioning Satellite), Teléfonos Móviles, entre otros avances.
- + **Celulares, beepers e Internet (inicio de la Globalización).**

Para vivir en este mundo contemporáneo hay entonces que entender que quien tiene la información es quien tiene mayores posibilidades de crecimiento personal o de desarrollo empresarial. Por ello las comunicaciones constituyen una parte sumamente importante de la vida actual.

**“El estar o no informados es el estar o no VIVOS,
o en términos empresariales,
es el estar en el MERCADO o no”**

Publicado en Revista INTER-FORUM

http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/mujernegocios2_041501.html

La verdad como herramienta de la comunicación verbal

© Lic. Genaro D. Salom

La comunicación verbal en un mundo donde las comunicación de alta tecnología toman precedencia en todos los sectores de la sociedad implica que los empresarios y líderes sociales revaloren y se ajusten al los marcos globales de la tecnología de la información (IT-Information Technology).

El artículo elaborado por el colega y amigo Chichí Páez, Gerencia en Acción titulado "Calidad de la comunicación identifica el estilo del líder"

<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/063002negocios.html> nos muestra de manera explícita la importancia de la transmisión de información y como esta puede ser usada correctamente, o como puede ser aberrada y/o distorsionada afectando así positiva o negativamente a una empresa o sociedad.

En artículos previos hemos establecido la diferencia entre **"información"** y **"data cruda"**. Hemos señalado insistentemente que la data cruda es el recurso más confiable para personas en posiciones de toma de decisiones, ya que la información transmitida verbalmente pudiera estar aberrada o manipulada y en consecuencia afectar no solo los sectores empresariales, sino a la sociedad en sentido general. Los líderes empresariales y sociales en la medida en que usa una u otra pueden ser diáfanos y claros en su transmisión verbal o llegar a la "demagogia y el engaño" en el otro extremo.

Como menciona el Prof. Páez en muchas ocasiones se **oculta o se distorsiona** la realidad y se transmite un mensaje aberrado y perjudicial. Esto es algo normal en la naturaleza humana, mirándolo desde un punto de vista psicológico. No obstante, no es justificable para los que tienen la responsabilidad de transmitir verbalmente un mensaje a sus empleados o al pueblo el cual representan.



En concepto y practica la realidad de cualquier situación se determina usando data cruda, no la información. Por lo tanto, el producto de dicho análisis es preciso y no esta distorsionado. Con estos resultados el líder puede transmitir al receptor de manera clara y simple la realidad ya esta sea favorable o no. Este método de **"comunicación efectiva"** trae como resultados la confianza de empleados o pueblo y, por causa y efecto, se agilizan las soluciones de las problemáticas, reduciendo o eliminando las perdidas de tiempo, recursos o desmotivación por parte de los receptores.

La realidad es inocultable e ineludible. Si esta es enfrentada directamente se convierte en la única vía **"Puedes engañar todas las personas algunas veces, algunas personas todas las veces, pero no puedes engañar todas las personas todo el tiempo"** (Abraham Lincoln).

Es vital el entender y aceptar a nivel empresarial y social que la realidad es la única forma soluble y ética de resolución y al mismo tiempo la **"mejor herramienta"** a disposición de los líderes empresariales y políticos. Por consiguiente, esta debe ser comunicada tal cual es a los empleados, socios y pueblos, solamente de esta manera la **"Comunicación efectiva toma lugar"**.

Publicado en Revista INTER-FORM

<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/063002negocios1.html>

Los Autores:

- 1) El Lic. Genaro D. Salom es Director de Operaciones, FITS LCC. Consultor Internacional de Negocios y experto en "Trouble Shooting". Autor de numerosos artículos.
- 2) Sahnja Shulterbrandt es Directora de Publicaciones y Desarrollo, FITS LCC. Consultora Internacional de temas Socio-Políticos y especialista en asuntos de la Mujer.

<http://www.revistainterforum.com>

<http://www.pymesdominicanas.com>

<http://www.mujerdenegocios.com>

© Copy Right 2001 – 2002