

LA COMUNICACIÓN

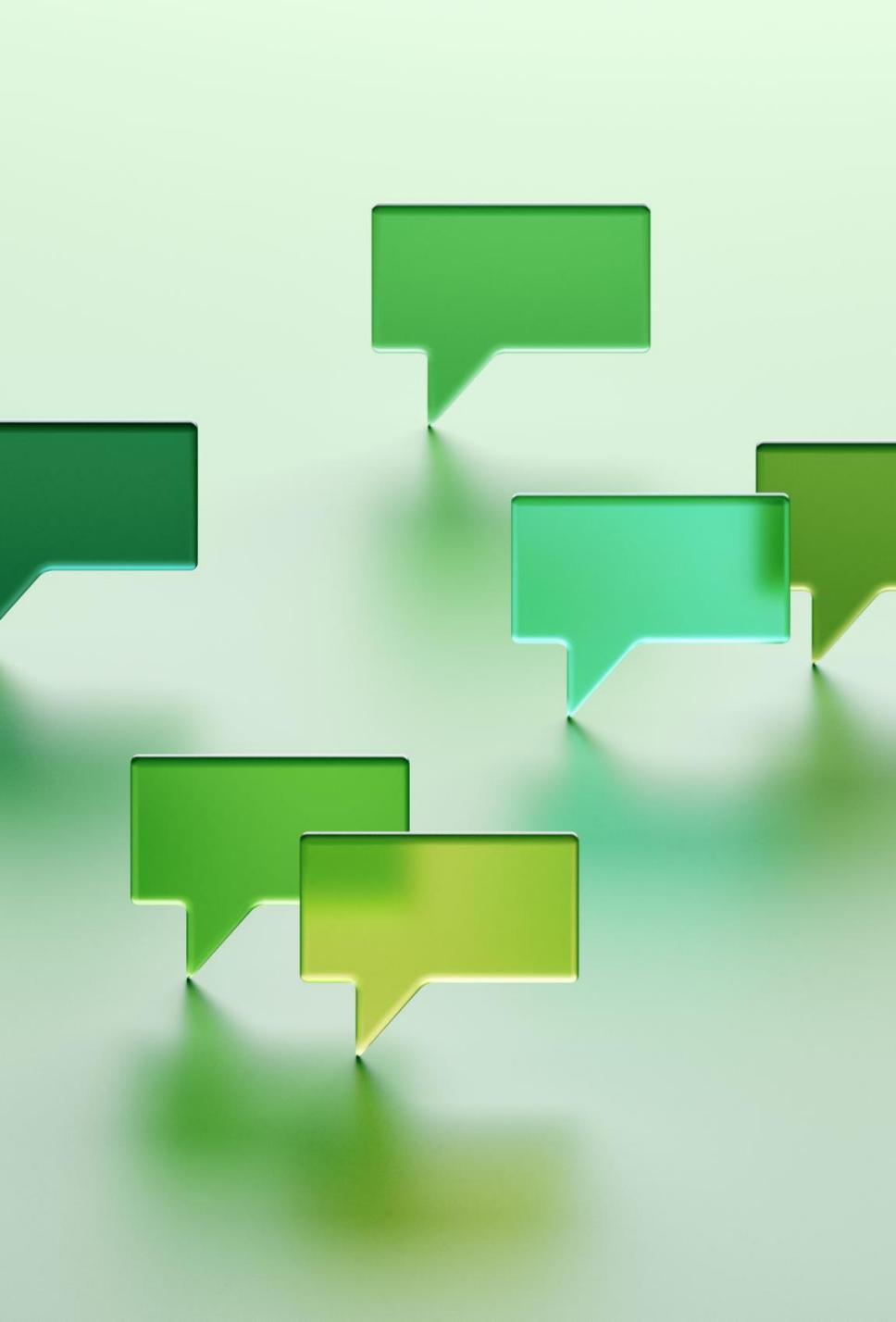
UD2 (Parte I)





OBJETIVOS

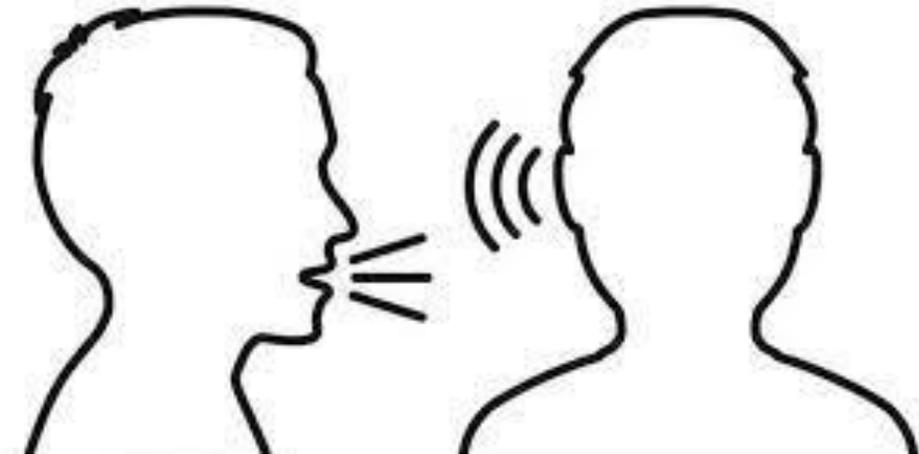
- **CONOCER LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ENTENDER CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**
 - **IDENTIFICAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**
 - **DISTINGUIR LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN QUE EXISTEN.**
- 



ÍNDICE

- 1. La comunicación**
- 2. El proceso de la comunicación y sus elementos**
- 3. Tipos de comunicación**
- 4. Barreras y dificultades de la comunicación**
- 5. Las habilidades sociales**
- 6. La comunicación en la atención sanitaria**
- 7. La comunicación en teleemergencias**





1. LA COMUNICACIÓN

- La **comunicación** es el proceso mediante el cual una persona emisora transmite un mensaje a una persona receptora por medio de un código, para compartir ideas, percepciones, experiencias o información.





Transmitir y recibir un mensaje parece una tarea fácil, pero muchas veces una mala comunicación lleva a malentendidos e ineficiencias.



El personal de emergencias se comunica con muchas personas, que en la mayoría de los casos se encuentran en situaciones anímicas y de salud complicadas; además, la comunicación por medio del teléfono aumenta las dificultades.



Es importante conocer el proceso de comunicación y los elementos implicados en él, al igual que los problemas que puedan surgir y las estrategias más comunes para evitarlos o disminuirlos.

1. LA COMUNICACIÓN





2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN Y SUS ELEMENTOS

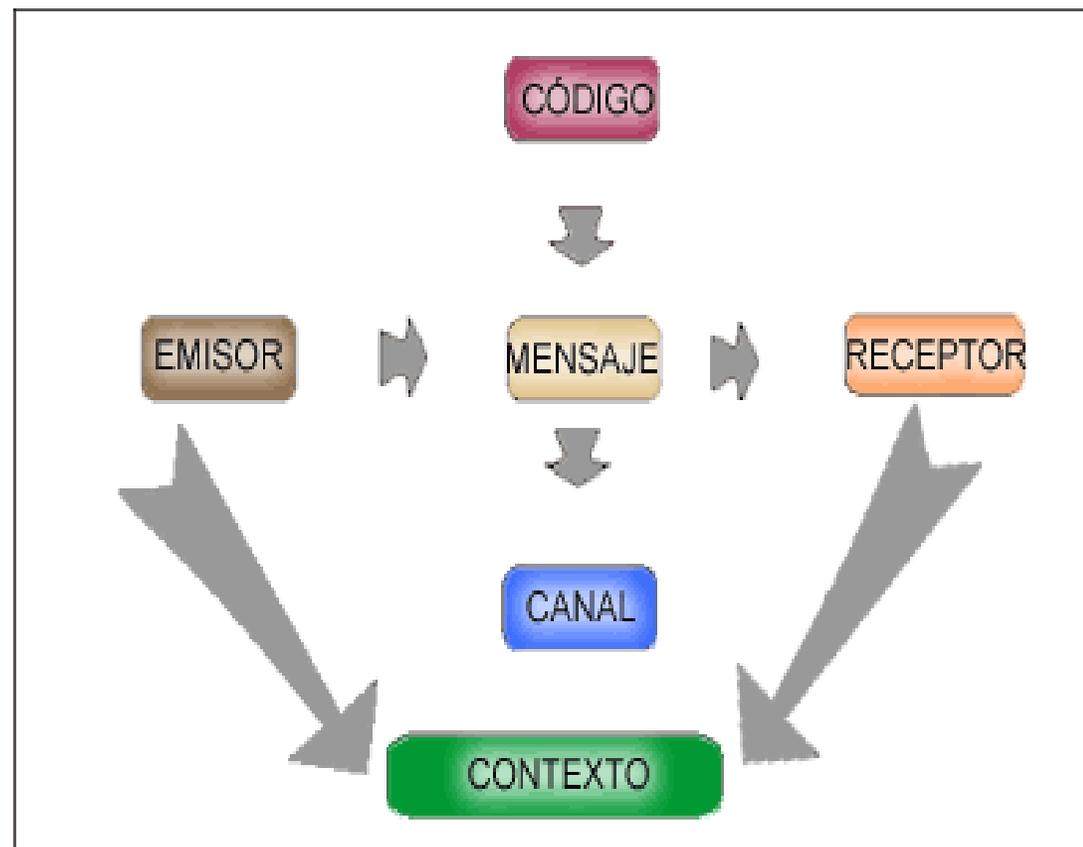
- Cuando una persona se comunica con otra tiene por objeto que el mensaje que desea transmitir llegue hasta la persona receptora, y en este proceso intervienen distintos elementos.
- Para llevar a cabo un proceso de comunicación es necesario conocer los principales componentes de dicho proceso, que son:
 - **ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ETAPAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN**
 - **FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**



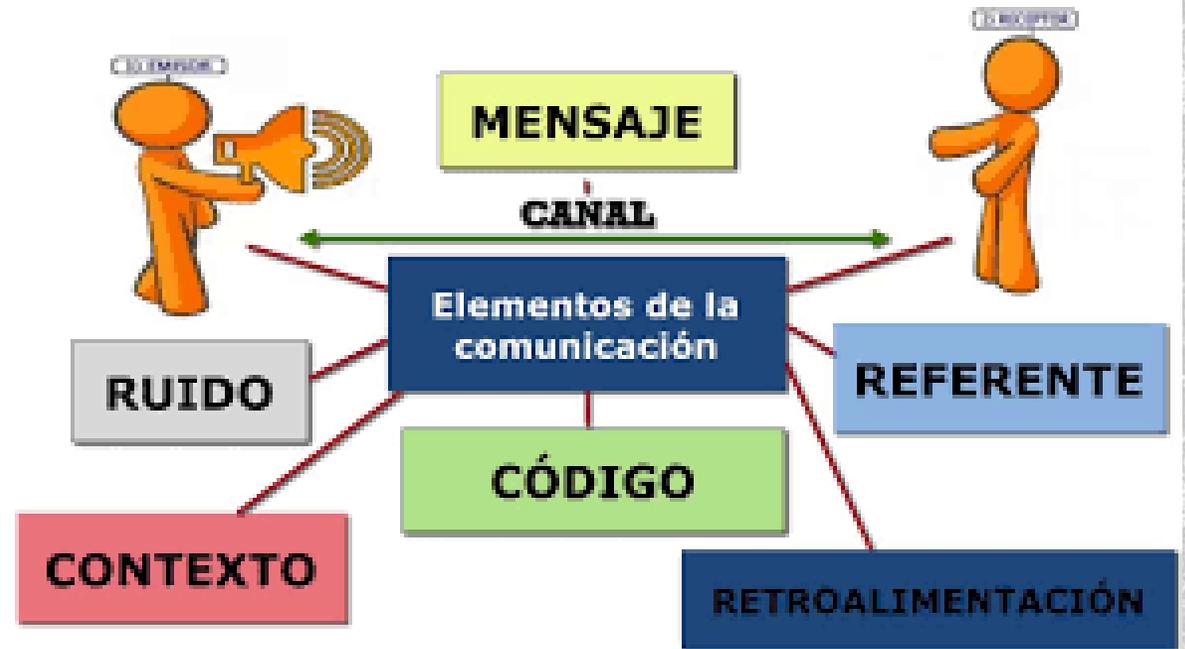
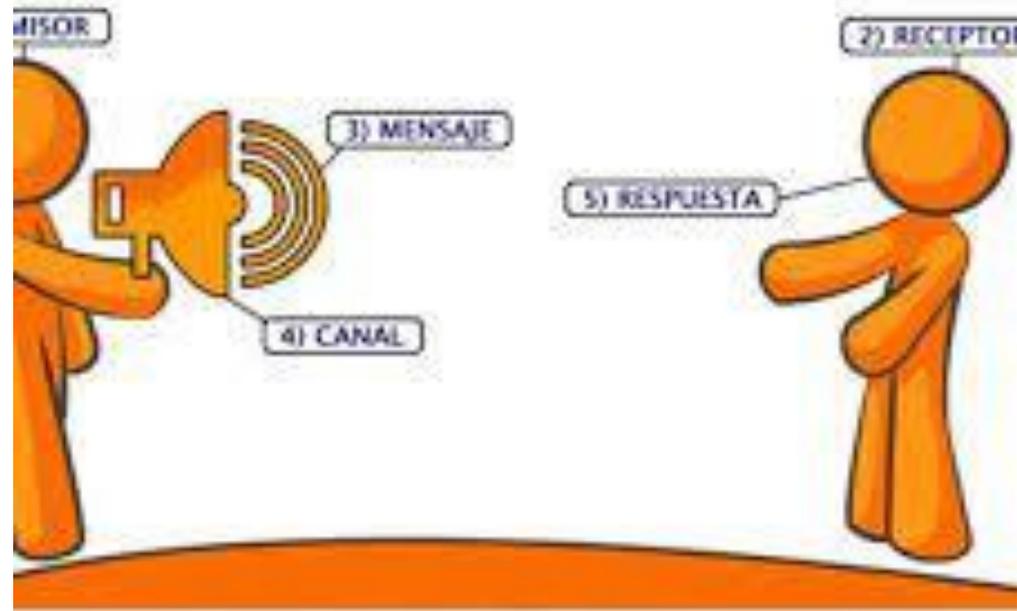
2.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Los elementos esenciales en la comunicación son los siguientes:

- **Emisor/a**
- **Receptor/a**
- **Mensaje**
- **Código**
- **Contexto**
- **Canal**
- **Retroinformación o feedback**



Los Elementos



ELEMENTO

DEFINICIÓN

EMISOR/A

Persona o grupo de personas que crean y envían un mensaje con la intención de transmitir una idea, sentimiento o información que previamente han elaborado.

RECEPTOR/A

Persona o grupo de personas que reciben el mensaje.

CÓDIGO

Sistema de signos, señales y reglas identificables por el emisor y el receptor. Solo habrá comunicación si el receptor conoce el código usado por el emisor.

MENSAJE

Información transmitida en el proceso de comunicación. Está codificado y se transmite por un canal.

CONTEXTO

Situación concreta en la que se produce la comunicación.

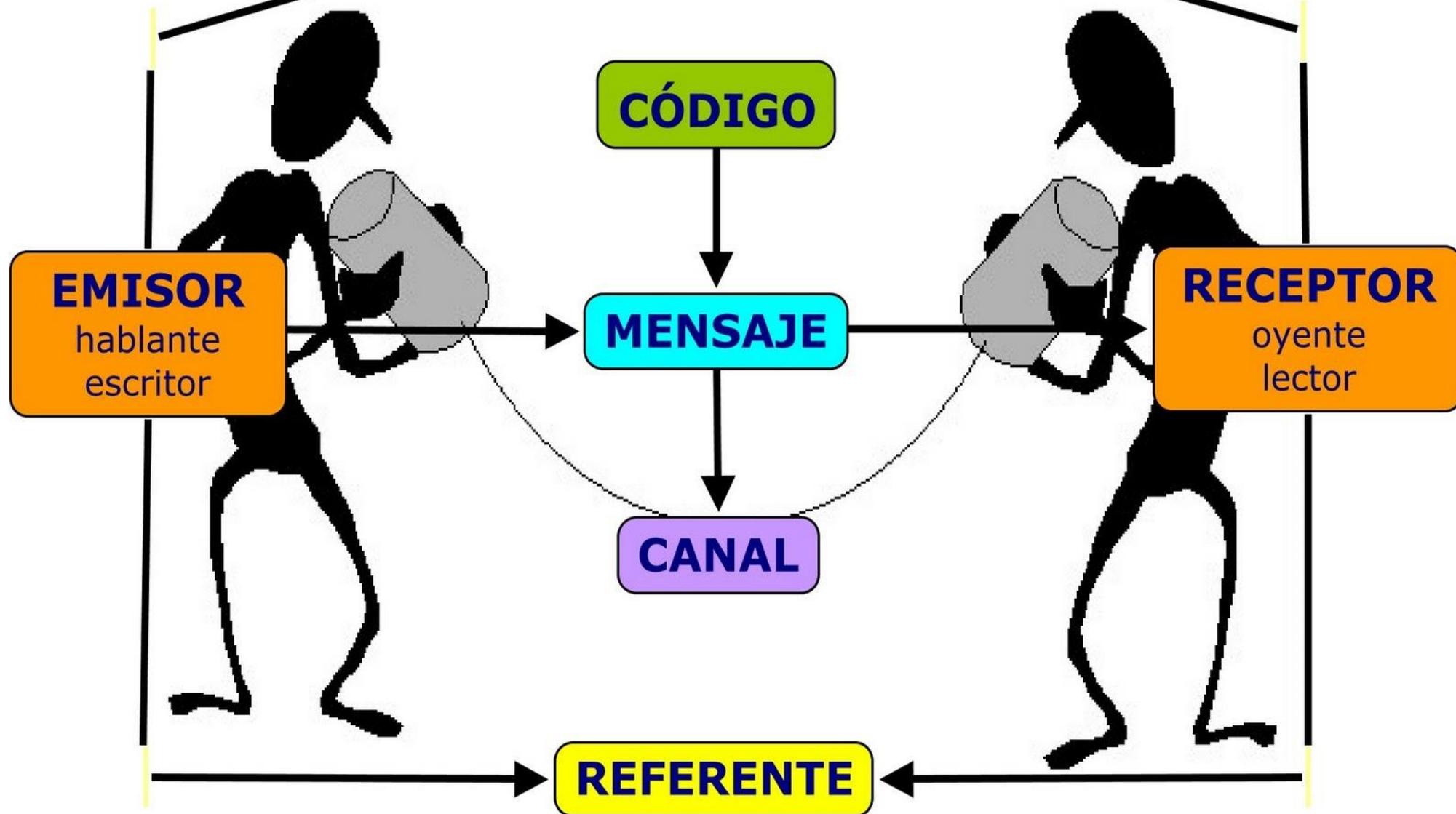
CANAL

Medio que se utiliza para la transmisión del mensaje.

RETROALIMENTACIÓN o FEEDBACK

Proceso en el cual se produce una respuesta del receptor al emisor. Componente esencial en un proceso comunicativo, ya que, si no hay respuesta por parte de la persona receptora, no podemos considerar que haya tenido lugar la comunicación.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



2.2 ETAPAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- Todos los elementos de la comunicación se combinan para dar lugar al proceso comunicativo, que podemos sintetizar en una serie de fases o etapas.

	ETAPAS DEL PROCESO COMUNICATIVO		EJEMPLOS
1	Elaboración del mensaje	La persona emisora elabora el mensaje que quiere transmitir.	Durante la clase, la profesora no tiene bolígrafo y cree que el alumno tiene uno de sobras.
2	Codificación	La persona emisora codifica el mensaje que ha elaborado, usando un código que la persona receptora conozca.	Mentalmente, la profesora codifica el mensaje: “Menganito, ¿me dejas uno de tus bolígrafos, por favor?”
3	Transmisión del mensaje	La persona emisora emite un mensaje, que viaja por un canal.	La profesora expresa verbalmente ese mensaje, y las ondas sonoras viajan por el aire.
4	Recepción del mensaje	La persona receptora recibe el mensaje.	El oído de Menganito capta las ondas sonoras.
5	Descodificación e interpretación	La persona receptora descodifica el mensaje y lo interpreta. En la interpretación influirá el contexto.	Menganito transforma esas ondas en el mensaje “Menganito, ¿me dejas uno de tus bolígrafos, por favor?”
6	Feedback o retroinformación	Para que la comunicación sea completa, el emisor ha de recibir algún tipo de respuesta de la persona receptora.	Menganito afirma con la cabeza, y le pasa un bolígrafo a la profesora.



Etapas en el proceso de comunicación		Ejemplo
1. Elaboración del mensaje	El emisor elabora el mensaje que quiere transmitir, ya sean ideas, información, sentimientos, etc.	El emisor quiere agradecer un regalo.
2. Codificación	El emisor codifica la información que ha elaborado, transformándola en un código que pueda ser entendido por el receptor.	El emisor transforma su agradecimiento en palabras escritas en una carta.
3. Transmisión del mensaje	El emisor usa un canal determinado para transmitir el mensaje.	El papel y la tinta formarán el canal usado en la comunicación.
4. Recepción del mensaje	El receptor recibe el mensaje.	El receptor recibe la carta y la lee.
5. Descodificación	El receptor descodifica e interpreta el mensaje. Para ello, el mensaje codificado debe traducirse de nuevo a una idea con significado.	El receptor comprende el contenido de la carta de agradecimiento.
6. Interpretación	El receptor interpreta el mensaje según su situación, conocimientos previos, actitudes y expectativas.	El receptor puede sentir alegría, placer, desinterés o incluso decepción si, por ejemplo, considera que una carta no es suficiente agradecimiento.
7. Feedback o retroinformación	Para que la comunicación sea completa, el emisor ha de recibir respuesta del receptor que le permita comprobar en qué medida se ha entendido el mensaje y qué reacción ha provocado.	El receptor contesta a la carta para expresar sus sentimientos sobre el mensaje de agradecimiento.



2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

FUNCIONES DEL LENGUAJE

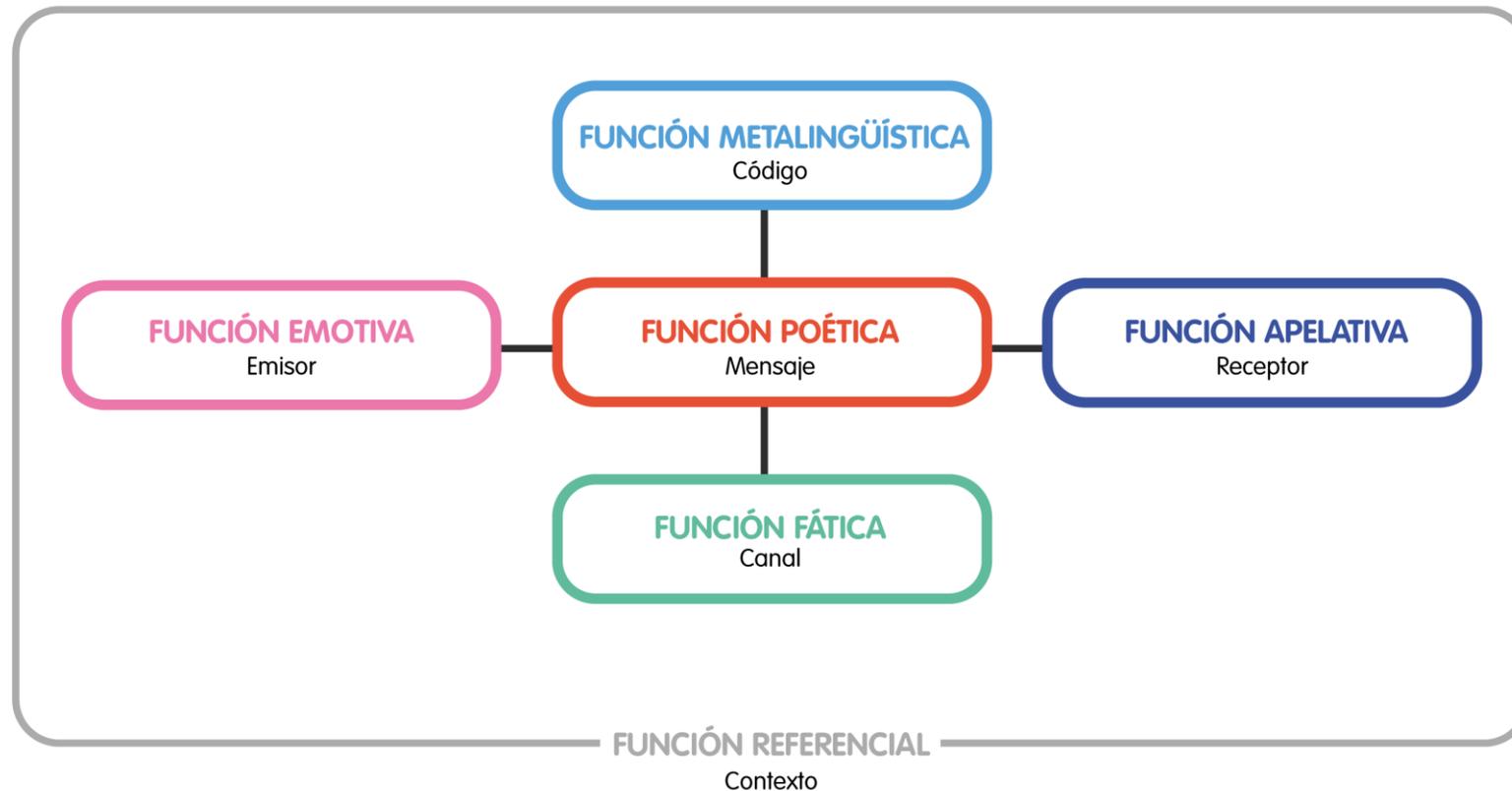
FUNCIÓN	INTENCIÓN	RECURSOS USADOS	EJEMPLOS
Emotiva o expresiva	Expresa los sentimientos y emociones del emisor.	Entonación exclamativa o interrogativa: uso de pronombres y formas verbales en primera persona.	¡qué susto me di! ¿No te lo he dicho yo muchas veces?
Representativa o referencial	Informa o transmite un contenido. El mensaje.	Léxico claro, apropiado y sencillo; exento de adornos o frases recargadas; entonación neutra, sin emotividad.	La plata es buena conductora de la electricidad.
Fática o de contacto	Asegura que el canal a través del cual se establece la comunicación funciona.	Expresiones sencillas, preguntas cortas para comprobar si el receptor escucha y comprende.	Oiga... ¿me oye? Diga, diga...le escucho.
Conativa o apelativa	Influir, aconsejar o llamar la atención del receptor para que actúe de una forma determinada.	Uso de pronombres y formas verbales en segunda persona; uso de verbos en modo imperativo; entonación exclamativa o interrogativa.	¡trae pronto ese libro! ¡Carlos! ¡siéntate! ¿Cómo te llamas?
Poética o estética	Expresan un mensaje de forma bella teniendo en cuenta el código y sus recursos.	Los propios de la lengua literaria, vocabulario selecto; lenguaje cuidado y uso de los recursos que evoquen belleza.	... se recata la antigua lengua armoniosa más clara, más cercana de las tortugas y el fuego. (José Manuel Arango)
Metalingüística	Explicar y aclarar aspectos referidos al código, es decir, a la propia lengua.	Frases sencillas y claras, sin complejidad; términos precisos y concisos, sin ambigüedad.	Perro es una palabra primitiva y perrito es una palabra derivada.



2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Funciones del lenguaje

Las funciones del lenguaje representan los diferentes propósitos con los que se utiliza la lengua en una situación comunicativa. Cada una de ellas se centra en uno de sus elementos.

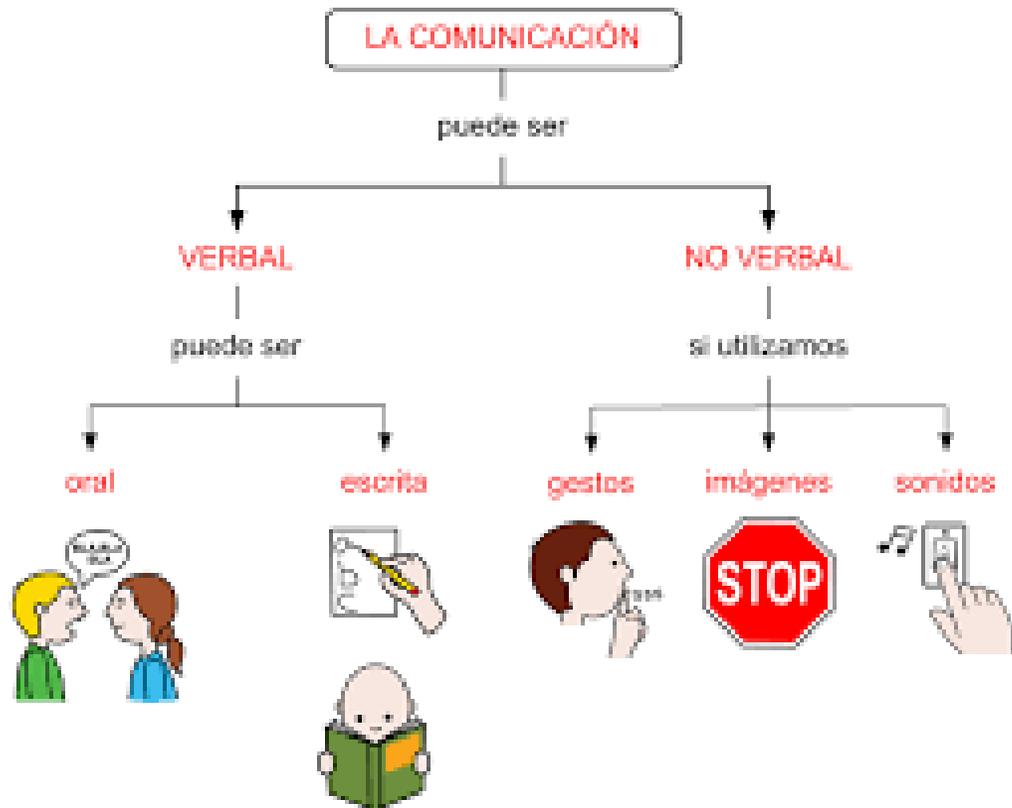


2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Funciones del lenguaje



3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

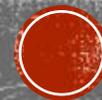


- La comunicación puede realizarse de diferentes formas y podemos clasificarlas en:
 - **COMUNICACIÓN VERBAL:** es la que tiene lugar mediante el uso del lenguaje.
 - **COMUNICACIÓN NO VERBAL:** es aquella que no usa las palabras como elemento de comunicación, sino que tiene lugar a través de signos de gran variedad.
 - Icónico
 - Corporal



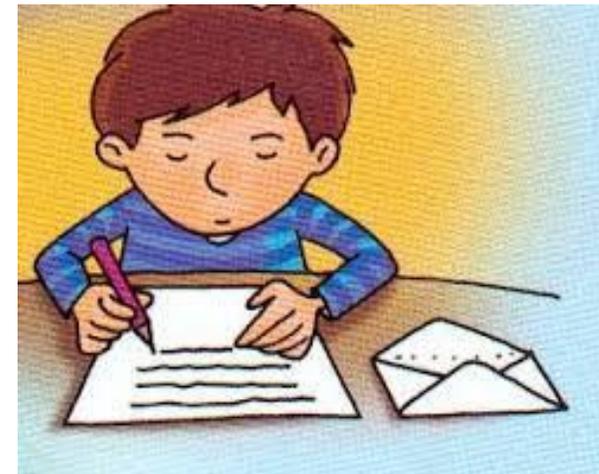
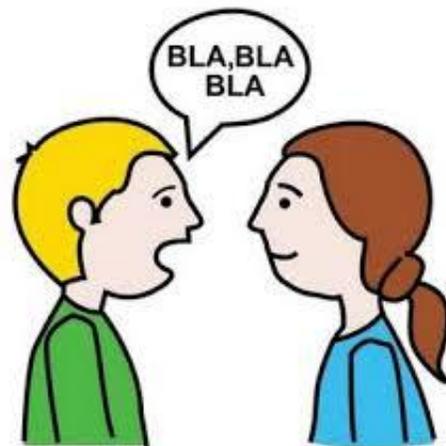
Comunicación verbal / no verbal

	COMUNICACIÓN VERBAL 	COMUNICACIÓN NO VERBAL 
DEFINICIÓN	Es todo aquello que expresamos a través de las palabras.	Lo que somos capaces de transmitir a través de los gestos y el lenguaje corporal.
LENGUAJE	Utiliza palabras y signos lingüísticos.	Su medio es el lenguaje corporal y los signos paralingüísticos.
CANALES	Oral o escrito.	Expresión, gestos y lenguaje corporal. Abarca desde la mirada o los movimientos de las extremidades, hasta la postura corporal.
RECEPTOR	Puede estar o no presente.	Es indispensable su atención visual.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none">• Es rápida y el mensaje tiende a ser siempre claro.• Brinda la oportunidad de corregir.• Es consciente y razonada.• Mejora la atención.	<ul style="list-style-type: none">• Transmite emociones y sentimientos.• Complementa la comunicación verbal porque ayuda a conectar mejor con los receptores y mostrar otros aspectos y virtudes del emisor.



3.1 COMUNICACIÓN VERBAL

- Es la principal forma de comunicación que se emplea y puede ser clasificada en:
 - A. Comunicación verbal oral**, es la que utiliza los signos orales y palabras habladas.
 - B. Comunicación verbal escrita**, es la que emplea signos gráficos.



A. COMUNICACIÓN VERBAL ORAL

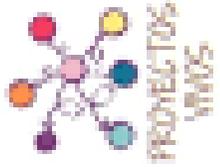
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Es rápida	Pueden existir barreras físicas
Existe feedback inmediato	Alto potencial de distorsión
Emplea el canal auditivo	Es efímera, y no deja constancia
Es flexible y participativa	Tiene riesgo de interpretación personal



B. COMUNICACIÓN VERBAL ESCRITA

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Queda registro y permanencia de la comunicación	Consume más tiempo
El contenido del mensaje suele ser más claro y conciso	Carece de feedback inmediato
	No existe la seguridad de recepción ni de interpretación correcta



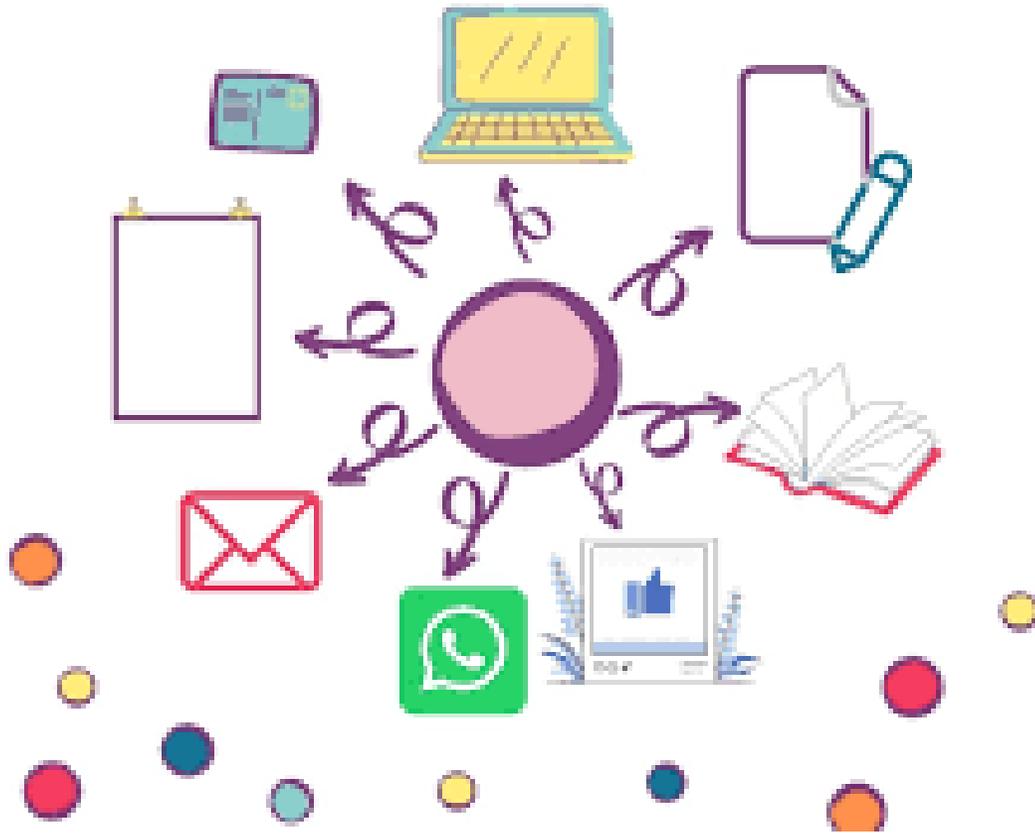


Tipos de COMUNICACIÓN ESCRITA

B. COMUNICACIÓN VERBAL ESCRITA

Para que la comunicación escrita sea eficaz debe cumplir una serie de condiciones:

- Se debe tener claro qué queremos comunicar y a quién.
- El texto debe ser claro, bien estructurado, comprensible para el o los destinatarios, y estar correctamente redactado.
- Es conveniente destacar y repetir las ideas más importantes.
- La presentación debe ser cuidadosa.
- No se debe hacer con prisas.



3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **ICÓNICO.** Engloba muchas formas de comunicación no verbal:
 - **Códigos universales:** sirenas, Morse, Braille, lenguaje de signos
 - **Códigos semiuniversales:** el beso, signos de luto o duelo
 - **Códigos particulares o secretos:** señales de los árbitros deportivos
- **CORPORAL,** gestos movimientos, tomo de voz, la ropa e incluso el olor corporal



Morse binario

A	● -	J	● - - -	S	● ● ● ●
B	- ● ● ●	K	- ● -	T	-
C	- ● - ●	L	● - ● ●	U	● ● -
D	- ● ●	M	- -	V	● ● ● -
E	●	N	- ●	W	● - -
F	● ● - ●	O	- - -	X	- ● ● -
G	- - ●	P	● - - ●	Y	- ● - -
H	● ● ● ●	Q	- - ● -	Z	- - ● ●
I	● ●	R	● - ●		





App DACTYLS para iOS y Android

- ❑ Esta aplicación tiene como objetivo dar a conocer y difundir el sistema de comunicación DACTYLS, con el fin último de posibilitar su aprendizaje entre las personas con sordoceguera, su entorno más cercano y los profesionales que trabajan en la atención a este colectivo y todo ello gracias a la estandarización llevada a cabo con el sistema, establecida y consensuada por las propias personas sordociegas.



- ❑ Se trata de un **sistema de comunicación táctil**, es decir, sirve para emitir y recibir información a través del tacto. Partiendo del deletreo de una parte del mensaje a través del alfabeto dactilológico táctil y siguiendo la estructura de la lengua oral, incorpora signos táctiles (de momento el sistema cuenta con 750 signos) que sirven para transmitir palabras, grupos de palabras o expresiones de la lengua oral, evitando el deletreo de todas ellas y agilizando de forma muy relevante la transmisión del mensaje.
- ❑ Se trata de un potente recurso para alcanzar una mejor conexión y un mayor acceso a la información de las personas sordociegas que no pueden recibir los mensajes, ni auditivamente, ni por medio de la lectura labial.



- ❑ La App contiene videos de todos los signos que componen el sistema, con una vista frontal y otra lateral, información necesaria para su aprendizaje, además de otros datos asociados a cada uno de ellos, así como su descripción visual. El material se completa con la documentación relativa al funcionamiento y aprendizaje del sistema.
- ❑ El uso del DACTYLS mejora la forma de comunicación de las personas sordociegas usuarias del alfabeto dactilológico, ya que les aporta una mayor velocidad en la transmisión de los mensajes, una recepción de mayor cantidad de información en menos tiempo, además de la posibilidad de recibir información contextualizada del entorno de forma paralela al mensaje oral. Todo ello posibilita que la persona con sordoceguera se haga una representación de la situación comunicativa lo más inmediata y completa posible para poder actuar de manera consecuente.



3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Es la realizada por cualquier medio no lingüístico
- Sus principales componentes son:
 - **COMUNICACIÓN PARALINGÜÍSTICA o PARAVERBAL.** Aquellas conductas o elementos no verbales que se expresan con la voz, como son: **volumen, velocidad, fluidez verbal, pausas, tono y timbre al hablar**
 - **KINESIA.** Se refiere a la información que se transmite por medio de las posiciones o movimientos corporales, entre los que destaca la expresión facial. Es, por tanto, el estudio de los movimientos del cuerpo o lenguaje corporal, como: **apariencia física, contacto ocular, proximidad, gestos, expresión facial, la sonrisa, mirada, brazos y manos, etc.**
 - **PROXEMIA.** Estudio del espacio corporal y las distancias de aproximación. Se refiere a la distancia física que separa a las personas que se comunican; incluye distancia pública, distancia social y distancia personal e íntima. Cuando ambas personas se sienten cómodas, una mayor proximidad indica mayor confianza o complicidad.



3.3 COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL



Formal

- A. Reuniones
- B. Correos electrónicos
- C. Actas (registros)
- D. Comunicación grupal

Informal

- A. Comentarios de pasillo
- B. Conversación sin registro
- C. Redes sociales
- D. Rumores



11 informal (tú)

¿Cuál es **tu** estado civil?



Soy soltera

formal (Usted)

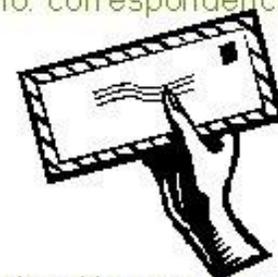
¿Cuál es **SU** estado civil?



Soy viudo

Comunicación formal e informal en las organizaciones

FORMAL. Aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales. Ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, etc.



INFORMAL. Surge de los grupos informales de la organización y no siguen los canales formales. Ejemplo: chismes, comentarios, rumores, etc.



COMUNICACION FORMAL

La Comunicación Formal son mas de tipo laboral, en estas se establecen tareas, metas y objetivos.

Se divide en dos tipos:

Orales: Debe ser en un lenguaje que todos los empleados entiendan y que no se preste para otras interpretaciones.

Escritas: Es clara, completa, precisa y correcta.

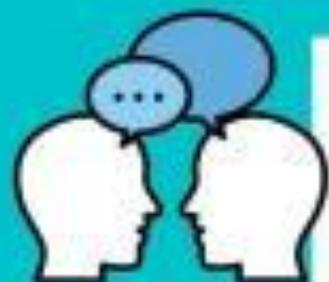


COMUNICACION INFORMAL



La comunicación informal, se forma mas en el ámbito de amistad, es información que va de persona en persona formando una especie de cadena que a su vez puede ser cambiada y así prestarse para chismes o rumores.

LENGUAJE FORMAL E INFORMAL



FORMAL

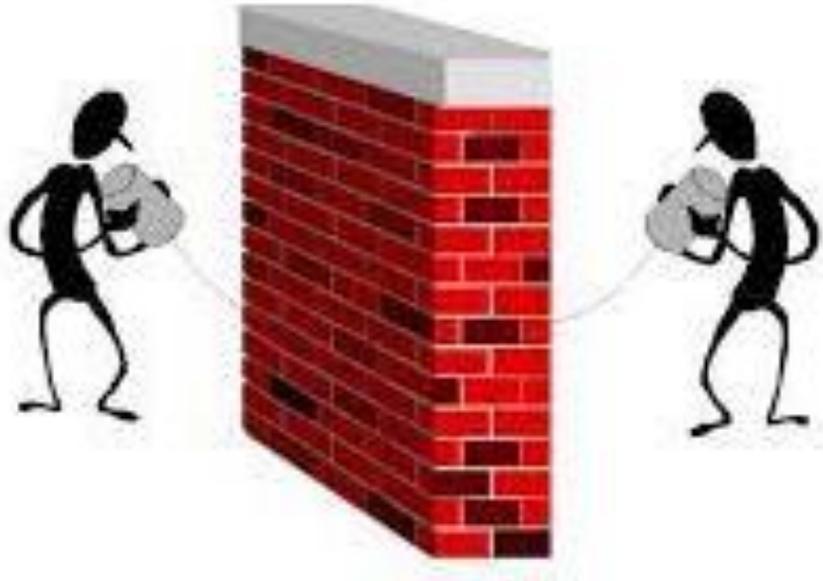
- Atiende a una gramática y ortografía correctas
- Las oraciones suelen ser largas y complejas
- Utiliza un vocabulario rico y variado
- Suelen dirigirse al receptor de usted
- Utiliza sinónimos o pronombres para evitar redundancias
- Correcta pronunciación
- Evita expresiones como modismos, vulgarismos o muletillas
- No existen omisiones
- La información se presenta de forma estructurada y coherente
- No acepta diminutivos o cualquier otro tipo de expresiones de carácter coloquial

INFORMAL

- No siempre cumple las reglas gramaticales y ortográficas
- Las oraciones suelen ser simples y cortas
- Se dirigen al receptor de tú
- Utiliza un vocabulario más bien pobre, repetitivo y reiterativo
- Uso de muletillas, modismos o vulgarismos
- La pronunciación no siempre es la correcta
- A veces se omiten palabras de tal forma que la comunicación sea más rápida
- Es un registro en el que abundan expresiones de carácter coloquial y con rasgos expresivos tales como juegos de palabras o frases hechas

4. BARRERAS Y DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN

Barreras de la comunicación



- Son las diversas circunstancias que dificultan la comunicación y hacen que se pierda su efectividad.
- Los **tipos de barreras comunicativas** son:
 - A. Barreras del mensaje
 - B. Barreras en el código
 - C. Barreras físicas
 - D. Barreras personales o psicológicas



A. BARRERAS DEL MENSAJE

- Se producen cuando el emisor elabora el mensaje de manera inadecuada, generalmente por un exceso o déficit de información.
 - **POR EXCESO DE INFORMACIÓN.** La cantidad de información del mensaje es excesiva superando el nivel de comprensión o atención del receptor. Por ello, debemos evitar que el mensaje sea demasiado largo o complejo, y si es necesario comunicar mucha información => hacerlo en bloques e ir confirmando que la persona va comprendiendo antes de continuar.
 - **POR ESCASEZ DE INFORMACIÓN.** Hace que el mensaje no resulte suficientemente comprensible. Ocurre cuando los mensajes tienen poca información y como consecuencia, puede ser que el receptor presuponga o deduzca parte de la información no recibida, lo que puede dar lugar a interpretaciones erróneas o inexactas.



B. BARRERAS EN EL CÓDIGO

- Se producen cuando la persona emisora y la receptora usan un código que alguna de ellas no domina suficientemente bien.
- Son problemas en los **procesos de codificación o descodificación** que se producen cuando las palabras o símbolos usados por el emisor pueden ser interpretados de manera diferente o incluso errónea por el receptor.
- Según esto, las causas de este tipo de barreras pueden estar en:
 - **Errores en la codificación**, el emisor no conoce bien el código y lo utiliza de manera incorrecta.
 - **Errores en la descodificación**, el receptor no conoce bien el código y lo descodifica de manera incorrecta.



B. BARRERAS EN EL CÓDIGO

- Algunas medidas que se pueden adoptar en teleemergencias para limitar estas barreras son:
 - Si la otra persona entiende y habla el idioma, pero no tiene un buen dominio, usar frases cortas y un vocabulario sencillo e ir confirmando que entiende lo que le decimos.
 - Si la otra persona no conoce el idioma, averiguar con qué idioma puede comunicarse y usarlo, o transferir la llamada a alguien que lo conozca.
 - En cualquier caso, no utilizar vocabulario técnico que las personas que no pertenezcan al entorno sanitario o de emergencias no puedan comprender.



C. BARRERAS FÍSICAS

- Son los problemas que se producen durante la transmisión de la comunicación y que alteran o dificultan la recepción por parte de la persona emisora.
- Pueden tener diferentes causas:
 - **Fisiológicas:** ocasionadas por limitaciones funcionales de las personas que intervienen en el proceso, o por necesidades físicas no cubiertas. Son problemas en el habla o de la audición derivados de la situación de emergencia, ya sea causa de una lesión o por la tensión del momento. **Intentar que la persona se centre en la conversación y se calme es la mejor herramienta para que consiga expresarse.**
 - **Ambientales:** están causadas por interferencias en el ambiente que dificultan o impiden la comunicación. Son propias del ambiente en el que se desarrolla la comunicación (ruidos, presencia de maquinaria que interfiera en la señal inalámbrica, mascarillas...). **Hablar en voz alta, pero sin gritar, y vocalizar reduce el efecto de esta barrera.**
 - **Materiales:** se deben al funcionamiento defectuoso de los aparatos usados en la comunicación (desconexiones, averías del teléfono, agotamiento de batería, mal funcionamiento de las redes de comunicación,...)



D. BARRERAS PERSONALES O PSICOLÓGICA

- Son problemas en la comunicación que provienen de una interpretación errónea del mensaje por parte del receptor, debido a sus emociones, valores, expectativas, etc.
- Los factores que pueden actuar de **barrera personal o psicológica** en la interpretación de un mensaje son: **prejuicios, estereotipos, expectativas, y percepción selectiva.**
 - **Prejuicios:** sentimientos, valores o creencias que hacen que la persona tenga una actitud negativa, y con menor frecuencia positiva, hacia otra persona.
 - Si la persona receptora tiene prejuicios hacia la persona emisora, interpretará su mensaje de forma poco objetiva o lo rechazará sin prestarle atención.
 - Si la persona emisora tiene prejuicios hacia la receptora, la primera adoptará una actitud negativa, paternalista o indolente y elaborará su mensaje de forma distinta a como lo haría con otra persona.



D. BARRERAS PERSONALES O PSICOLÓGICA

- **Estereotipos:** imágenes mentales preconcebidas que pueden dar lugar a aceptar incondicionalmente el mensaje o rechazarlo por prejuicios. Con frecuencia las personas pueden atribuir una serie de características a un colectivo determinado, y asumir que todas las personas que forman parte de ese colectivo se ajustan a esa imagen preconcebida. Por ejemplo, mostrar reticencia ante las preguntas de otra persona por ser esta muy joven, o mostrar una aceptación acrítica ante otra persona por su cargo.
- **Expectativas:** son las cosas que se esperan que sucedan. La persona receptora, de forma no intencionada, puede distorsionar o malinterpretar el mensaje que recibe para que se ajuste a sus previsiones o deseos.
- **Percepción selectiva:** la persona receptora selecciona, de forma subjetiva, la parte de la información que le interesa. Se centra en partes del mensaje, haciendo que no se capte correctamente y en su totalidad.

