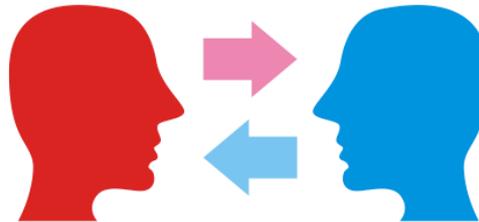


Este capítulo se publica bajo Licencia [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

Tema 11. COMUNICACIÓN.

Introducción

La comunicación es tan antigua como la vida misma y es para las personas algo muy conocido y habitual. Continuamente nos estamos comunicando muchas cosas con familiares y amigos.



Las profesiones de ciencias de la salud la comunicación es una herramienta diaria y de máxima importancia para el desempeño de su actividad asistencial. La comunicación se realiza con los miembros del equipo y los usuarios del sistema sanitario. Pero la complejidad que esconde, suele pasar desapercibida y la importancia que la debe dar.

Desde que nacemos nos estamos comunicando, desde el llanto hasta la construcción de un discurso, ha sucedido un largo proceso de aprendizaje. Esta capacidad de comunicación es la que nos diferencia de otras especies.

La gran importancia que se le concede hoy día es porque alrededor del 85% de nuestras actuaciones y tiempo se dedica al intercambio de información y esto hace que mantengamos la creencia errónea de que comunicarse es fácil.

Podemos definir la comunicación como un proceso continuo y dinámico formado por una serie de acontecimientos variados y continuamente en interacción. La esencia de una comunicación eficaz es la respuesta comprensiva a toda una serie de variables.

La Comunicación

La comunicación es la herramienta esencial a través de la cuál se organizan las acciones de las personas en una organización.

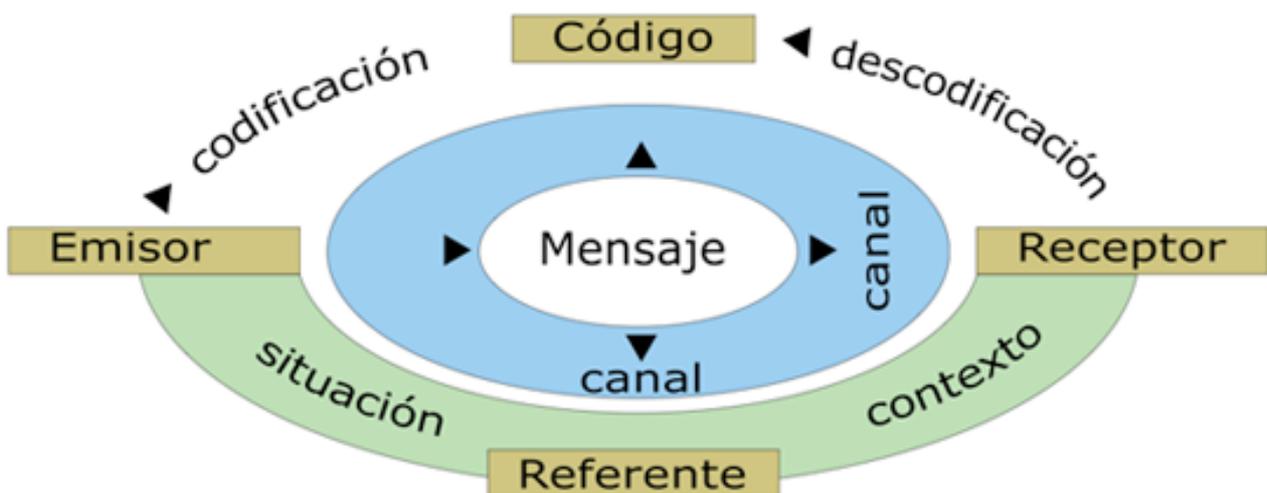
La comunicación es un proceso de intercambio. Esto significa:

- Proceso en el que un emisor transmite información al receptor.
- Relación entre personas que comparten ideas, en un código común y a través del cual la finalidad es entenderse.

Comunicar es poner algo en común, es compartir. La comunicación es un proceso que se desarrolla en 5 pasos:

1. Elaboración de la idea.
2. Codificación.
3. Transmisión del mensaje.
4. Decodificación
5. Recepción del destinatario.

El proceso de la comunicación incluye no solo que hay que transmitir un mensaje, sino además que es necesario que se reciba y tenga para el receptor el mismo significado. El proceso es el siguiente:



1. El **emisor** es el conformador del mensaje. Decide qué información hay que suministrar, a quién enviársela y qué objetivo se pretende alcanzar.

2. La **codificación** es el proceso mediante el cual la información se transforma en los símbolos, imágenes, lenguaje y formas utilizados para transmitirla.
3. El **mensaje** es el conjunto de símbolos transmitidos por el emisor.
4. El **canal** o **medio** es el soporte elegido para hacer llegar el mensaje al receptor
5. La **descodificación** es la forma en que el receptor percibe el mensaje, la aplicación de un significado a los símbolos emitidos por el emisor.
6. El **receptor** es el público a quien se destina el mensaje.
7. La **respuesta** es la conducta desarrollada por el receptor comunicada al emisor.
8. La **retroalimentación** es la parte de la respuesta del receptor comunicada al emisor.

Un proceso correcto de comunicación contiene dos flujos de información: las informaciones de referencia, emitidas por el emisor y las informaciones de retorno transmitidas por el receptor.

Por lo tanto, la comunicación es la herramienta esencial a través de la cuál se organizan las acciones de las personas en una organización. El perfil de las comunicaciones interpersonales más habituales se realizan como representa la figura:



La comunicación puede situarse en tres niveles diferentes:

Intrapersonal: cuando el individuo se envía un mensaje a el mismo.

La comunicación interpersonal: incluye todo lo que vamos a decir sobre la comunicación entre dos personas, en la relación terapéutica con pacientes y familia.

La comunicación pública: es la que tiene lugar entre una persona y varias otras. Es la comunicación que se realiza más comúnmente.

Barrera de la Comunicación

Las causas de las barreras se encuentran en los elementos que intervienen en la comunicación:

a. EMISOR

- Que tenga inhibiciones por razones intrínsecas (tabúes).
- Que no organice sus pensamientos antes de hablar.
- Que no se exprese con precisión.
- Que se encierre en un enunciado.
- Que introduzca demasiadas ideas en sus frases y juicios sin interrelación entre ellas.
- Que no tenga en cuenta la respuesta del hablante anterior y no responda a dicha respuesta.

b. CÓDIGO

- Diferencias culturales.
- Sistemas de valores distintos: símbolos con connotaciones diferentes.

c. RECEPTOR

- No captación de los mensajes que se dirigen, debido a una percepción selectiva por parte del receptor en función de su estado de ánimo.
- Bloqueo absoluto en determinados estados de alienación.
- Exceso de sensibilización hacia la comunicación verbal, captando poco o mal los componentes no verbales.
- No prestar la atención adecuada.
- Pensar en su respuesta y ensayarla en un lugar de escuchar con atención.
- Fijarse demasiado en detalles sin recoger el sentido principal.
- Repetir demasiadas veces lo que el interlocutor dice.



FENÓMENOS PSICOLÓGICOS Y AFECTIVOS QUE DISTORSIONAN LA COMUNICACIÓN

- *Efecto halo:* la idea que nos hacemos la fundamentamos en un rasgo favorable o desfavorable; o la impresión general no predispone a favor o en contra del emisor.
- *Prejuicios o ideas preconcebidas:* los rasgos físicos o circunstancias que tiene la otra persona, lo identificamos con cualidades positivas o negativas, para extraer elementos de juicio sobre el mensaje que nos da.
- *Estereotipos:* (imágenes mentales) son similares a los prejuicios, si bien se diferencian en que están basados en imágenes mentales, arraigadas en las personas y en el medio en que viven o del que proceden.
- *Proyección:* atribuir los propios sentimientos o características a la otra persona, haciéndola mas fiable, creíble, coherente, por el sólo hecho de que creemos que se parece a nosotros, y rechazar a todas aquellas personas que no se nos parezcan.
- *Expectabilidad:* la predisposición a que ocurra aquello que se espera.

CONDUCTAS VERBALES QUE PUEDEN OBSTACULIZAR LA COMUNICACIÓN

Sarcasmo	Frases y respuesta ásperas
Perfeccionismo	Burlarse
Ser melosos	Monopolizar la atención del grupo
Levantar la voz y gritar	Espíritu de contradicción
Criticismo	Chismorreo, murmuración
No decir la verdad	Fanfarronear

CONDUCTAS NO VERBALES QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN

<p>La forma de vestir</p> <p>El tipo de peinado</p> <p>Acciones físicas amenazadoras</p> <p>Nerviosismo</p> <p>Mutismo</p> <p>Tono de voz</p> <p>Sonreír constantemente</p> <p>Fatiga</p> <p>Timidez</p> <p>Presunción</p> <p>Silencio</p> <p>Suspiros</p> <p>Bostezos</p> <p>Apatía</p> <p>La expresión facial (fruncir el ceño, tener la boca abierta,...)</p> <p>Despreocupación en conocer los valores y necesidades ajenas</p> <p>Hábitos físicos que distraen la atención (fumar, chicle,...)</p>	<p>Actitud preocupada</p> <p>Inestabilidad de carácter</p> <p>Distraerse mientras se habla / escucha</p> <p>Tener prisa siempre</p> <p>Mostrarse testarudo</p> <p>Ser muy sensible</p> <p>Clasificar a las personas</p> <p>Quejarse constantemente</p> <p>Rostro inexpresivo</p> <p>Actitud defensiva</p> <p>Escuchar sólo lo que uno quiere oír</p> <p>Mostrarse asustado</p> <p>Transpirar abundantemente</p> <p>Pestañear constantemente</p> <p>Postura floja o descuidada</p> <p>Dar la mano sudada</p> <p>Encogerse de hombros</p>
---	---

Ver vídeo relacionado (enlace externo)

Los secretos del lenguaje corporal

<http://www.youtube.com/watch?v=5Qa9Unl9crl>