

La UPRL informa

La comunicación en las organizaciones. Tipos y estilos de comunicación.

Comunicación verbal y no verbal - Comunicación pasiva, agresiva y asertiva



Comunicación verbal

La comunicación que se realiza verbalmente o por medio de palabras escritas que expresan o transmiten el mensaje a otros se llama comunicación verbal.

Esto implica el uso de lenguaje y palabras con el propósito de transmitir el mensaje deseado. En términos generales, la comunicación verbal significa la comunicación en forma de palabras habladas solamente. Pero, en el contexto de los tipos de comunicación, la comunicación verbal puede ser en forma oral o escrita.

Comunicación no verbal

En este tipo de comunicación, los mensajes se transmiten sin la emisión de palabras. Esta forma de comunicación ayuda principalmente a la comunicación verbal. Lo complementa con gestos, lenguaje corporal, símbolos y expresiones.

A través de estos, uno puede comunicar su estado de ánimo u opinión o incluso mostrar una reacción a los mensajes que se transmiten. Las acciones no verbales a menudo marcan la pauta para el diálogo.

Esta es la suma total de lo físicamente observable. Por ejemplo, gestos con las manos, lenguaje corporal, expresiones faciales, el tono de la voz, postura, tacto, mirada y otros. Varios investigadores han revelado que la comunicación no verbal constituye aproximadamente el 55% de nuestras comunicaciones diarias.

Estas son señales sutiles que se recogen como parte del cableado biológico. Por ejemplo, si descansa la cabeza sobre las palmas de las manos, significará que está muy decepcionado o enojado.

La UPRL informa

Estilos de comunicación

Existen diferentes formas de comunicarnos, a las cuales se les puede denominar "estilos de comunicación", lo cuales constituyen una carta de presentación personal, pues con ello daremos una impresión (de inseguridad, de altanería, de seguridad, o de honestidad) y según esta impresión reaccionará nuestro entorno.

Existen tres tipos de comunicación:

1. Comunicación Pasiva
2. Comunicación Agresiva
3. Comunicación Asertiva

La comunicación pasiva se hace evidente cuando demostramos con nuestra conducta que los intereses de los demás prevalecen sobre los nuestros.

Las personas que se comportan de forma pasiva no muestran respeto por sus propias necesidades o derechos, pues con su comportamiento suelen dar prelación a las solicitudes o demandas de terceros.

Quien se comunica de forma pasiva encontrará como aparente ventaja que raramente recibirá rechazo directo ni tendrá conflictos recurrentes con los demás (lo cual suele ser la razón de su comportamiento). Por su parte, quien tenga un estilo de comunicación pasivo, encontrará como desventaja principal que frecuentemente los demás se aprovecharán de él, lo que generará una pesada carga de resentimiento y sensación de malestar consigo mismo y con los demás.

Quien se comunica de forma pasiva se caracteriza por ser:

- Conformista
- Evita la confrontación
- No habla mucho
- No pregunta
- No muestra posturas ni opiniones
- Escaso contacto visual
- Habla en un tono de voz bajo
- Emite movimientos nerviosos con manos y piernas



La UPRL informa

La comunicación agresiva se hace evidente cuando expresamos nuestros sentimientos, necesidades o ideas por encima de las de los demás.

Las personas que se comportan de forma agresiva suelen ignorar los derechos, deseos opiniones, creencias o sentimientos de los otros.

Quien se comunica de forma agresiva encontrará como aparente ventaja que se conseguirán sus objetivos rápidamente. Por su parte, quien tenga un estilo de comunicación agresivo, encontrará como desventaja principal que frecuentemente los demás evitarán relacionarse con él, pues los contactos pueden llegar a ser conflictivos o representar una carga emocional importante.

Quien se comunica de forma agresiva se caracteriza por ser:

- Manipulador
- Induce culpa
- Hostil
- Impone su forma de pensar
- Ignora los sentimientos de los demás
- Tiene una expresión facial seria
- Tiene una postura intimidatoria
- Mirada fija
- Tono de voz elevado

La comunicación asertiva se hace evidente cuando defendemos nuestros intereses y expresamos nuestras opiniones libremente, haciendo uso de métodos de comunicación que garanticen el respeto por si mismo y por los otros, en este sentido, las personas que se comportan de forma asertiva suelen dar la misma importancia a la forma de pensar y sentir propias y de los demás.

Quien se comunica de manera asertiva encontrará que puede obtenerse lo que se desea sin ocasionar ningún tipo de malestar en los demás, lo cual terminará por afianzar sus relaciones sociales con facilidad.

Quien se comunica de forma asertiva se caracteriza por:

- Crear soluciones
- Buscar satisfacción a ambas partes
- Manifestar sus sentimientos
- Su expresión facial es amistosa
- Mantiene contacto visual directo
- Su entonación es variada
- Su fluidez verbal es adecuada
- Formula y responde preguntas

Emitir respuestas asertivas es una habilidad que se entrena con el pasar del tiempo y puede llegar a ser sencillo, solo debes:

- Demostrar tu interés en la situación, por ejemplo:

La UPRL informa

“Entiendo tu problema...”

- Expresa tu opinión personal al respecto, por ejemplo

“Sin embargo pienso que...”

- Di lo que quieres o esperas que suceda, por ejemplo:

“Yo te sugiero / Te propongo que...”

Finalmente termina siendo un proceso de negociación en donde es importante cuidar tu lenguaje verbal y corporal e intentar llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes.

Fuente: Prevención Integral