LA Comunicación COMO HERRAMIENTA DE ÉXITO PROFESIONAL

UNIAGUSTINIANA | Permanencia Estudiantil

Vigilada Mineducación

El área de Apoyo Académico, adscrita a la Dirección de Permanencia Estudiantil y a la Vicerrectoría académica, ha diseñado esta cartilla para el mejoramiento de los procesos de enseñanza – aprendizaje, como un recurso virtual para la comunidad estudiantil de la Uniagustiniana, con un lenguaje cómodo, actividades prácticas y explicaciones sencillas. A continuación, encontrarás un material que te ayudará a mejorar tu proceso de aprendizaje en pro de tu éxito académico.

Comunicación

LA COMUNICACIÓN COMO FORMA DE VIDA

"Una sociedad en la que todos pudieran hablar y nadie lo hiciera no duraría ni un día"
Gombrich

La comunicación ha servido desde sus inicios para satisfacer nuestras necesidades, es por ello que diariamente estamos compartiendo parte de nuestras creencias, pensamientos y sentimientos con los demás. Ello implica que se dé un intercambio de ideas al que le damos significado a través de lo que hemos aprendido gracias a la experiencia. Cuando hablamos de la importancia de la comunicación pensemos en que de esta forma nuestra especie ha avanzado en conjunto (sociedad) atravesando múltiples dificultades dadas en los diferentes periodos de la historia. Una vez que empezamos a comunicarnos por medio de señales, dibujos o sonidos no paramos de hacerlo ya que hizo y sigue siendo parte elemental de nuestra supervivencia.

Vemos diariamente diversos ejemplos en los que de pasar de ser eventos cotidianos como ver a un niño pequeño comunicándose por medio de las emociones o gestos faciales para transmitir hambre, sueño o tristeza a sus padres, vemos también eventos como la declaración de los derechos humanos realizada en París el 10 de diciembre de 1948 donde por primera vez se promulgan y garantizan los derechos mínimos básicos para los seres humanos en un documento traducido a más de ¡500 idiomas! (Naciones Unidas, 2020).

Además, vemos las habilidades de comunicación como una de las más importantes durante la última década, por ello son consideradas fundamentales en el siglo XXI, por la función que representan frente a la adaptabilidad en situaciones sociales, lo que permite el correcto desarrollo de prácticas laborales, profesionales y académicas, además de ser un requisito para un liderazgo exitoso. En los estudiantes que se encuentran en la educación superior se ha encontrado que tienen mayor adaptabilidad para la comunicación por medios de entornos digitales. Sin embargo, se deben reforzar procesos de organización de información y habilidades comunicativas (León et al. 2019).

En este sentido vemos cómo la comunicación se da de forma escrita y oral, en cualquiera de estos modelos se tienen varios componentes necesarios para que se lleve a cabo dentro de los cuales se ve:

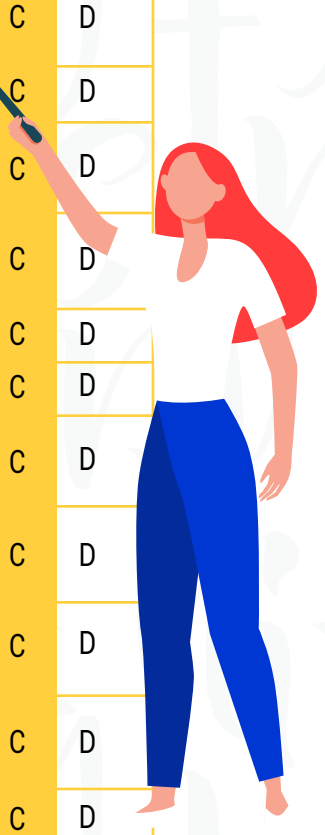
A. un emisor el cual es la persona que da o transmite el mensaje
B. el mensaje, acá se encuentra el contenido de lo que se dijo
C. el receptor o persona a quien le llega la información. Al hablar de problemas de comunicación se evidencia que pueden presentarse dificultades en el proceso desde cualquiera de los elementos descritos anteriormente (Fonseca et al. 2011).

PONTE A PRUEBA

A través del siguiente test podrás darte una idea sobre tus habilidades de comunicación y lo que debes mejorar para alcanzar el éxito académico y profesional.

A. Siempre	**B.** Casi siempre	**C.** Casi nunca	**D.** Nunca

1. Intento predecir posibles causas de confusión cuando comunico mi mensaje desde el principio para tratarlas.	A	B	C	D
2. Cuando voy a enviar un mensaje por correo electrónico o redes sociales, doy información detallada para que entiendan mi mensaje.	A	B	C	D
3. Cuando no entiendo algo que me dicen, tiendo a no decirlo y lo averiguo después.	A	B	C	D
4. Me sorprende cuando las personas no entienden lo que les digo.	A	B	C	D
5. Tiendo a decir lo que pienso sin preocuparme por como lo entienda la otra persona, quizás podamos aclararlo después.	A	B	C	D
6. Cuando las personas me hablan, trato de ver sus puntos de vista.	A	B	C	D
7. Utilizo medios electrónicos para comunicar problemas complejos a las personas, me resulta rápido y eficaz.	A	B	C	D
8. Cuando termino de escribir un informe o trabajo, lo reviso rápidamente en busca de errores ortográficos o de puntuación, después lo envío.	A	B	C	D
9. Cuando le hablo a alguien, le presto atención a su lenguaje corporal.	A	B	C	D
10. Utilizo diagramas y gráficos para representar mis ideas.	A	B	C	D
11. Antes de comunicarme, pienso en lo que diré y la mejor manera de transmitirlo.	A	B	C	D
12. Cuando alguien me habla, pienso en lo que responderé para asegurarme de que entendí correctamente.	A	B	C	D
13. Antes de enviar un mensaje pienso en la mejor forma de transmitirlo (correo electrónico, redes sociales, llamada).	A	B	C	D
14. Intento hacerle comprender a las personas el punto de lo que estoy discutiendo, esto para reducir los conceptos erróneos.	A	B	C	D
15. Considero las diferencias culturales al comunicarme.	A	B	C	D



Adaptado de Mindtools (2020). How Good Are Your Communication Skills?

PUNTUACIÓN TOTAL:

Para conocer los resultados sigue las siguientes instrucciones:

1. Para todas las preguntas exceptuando las (3, 4, 5) la puntuación será:
- Cada A suma 5 puntos
- Cada B suma 3 puntos
- Cada C suma 1 punto
- Cada D suma 0 puntos

2. Para las respuestas 3, 4 y 5 será:
- Cada A suma 0 puntos
- Cada B suma 1 puntos
- Cada C suma 3 puntos
- Cada D suma 5 puntos

¿CÓMO TE FUE?

Si obtuviste entre 15 y 35 puntos:
Es necesario que sigas trabajando en tus habilidades de comunicación, tienes dificultades para expresarte con claridad y posiblemente no estás recibiendo los mensajes correctamente. Para ello, prestar atención a la forma en la que te estás expresando ayudará a mejorar tu eficacia en la universidad y las relaciones académicas o laborales con tus compañeros.

Si obtuviste entre 36 y 55 puntos:
Eres un comunicador capaz, sin embargo, en ocasiones tienes problemas de comunicación. Tomate el tiempo para revisar la forma en la que estas transmitiendo y recibiendo mensajes de manera efectiva, esto aumentará tus capacidades comunicativas.

Si obtuviste entre 56 y 75 puntos:
¡Muy bien! Entiendes tu rol como comunicador tanto para la transmisión como para la recepción y la comprensión de mensajes. Te anticipas a los problemas y eliges la forma adecuada de comunicarte.

¿QUÉ HACER PARA MEJORAR MIS HABILIDADES COMUNICATIVAS?

Una habilidad es la disposición que muestra una persona para realizar actividades teniendo como base la correcta percepción de elementos relacionados con el contexto de la actividad. Esto implica que estamos utilizando continuamente en diversas situaciones las habilidades relacionadas con los procesos de comunicación para generar acciones que logren una influencia favorable en la comunidad y lograr aprobación social. Dichas habilidades tienden a desarrollarse de acuerdo con las normas y comportamientos establecidos por la comunidad en la que crecimos, sus valores y nuestras creencias. Lo importante para desarrollar una buena comunicación, radica en el desarrollo de habilidades que nos permitan adecuarnos a diferentes situaciones para actuar de forma social y personalmente aceptable.

Como viste anteriormente, cuando tenemos el propósito de transmitir nuestras ideas lo hacemos por medio de dos tipos de comunicación; oral y escrita. Por ello, a continuación te presentaremos algunas estrategias que te permitirán obtener o reforzar tus habilidades a la hora de comunicarte:

COMUNICACIÓN ORAL

La comunicación oral es espontánea, dinámica e inconstante. Además, nos permite usar todos nuestros recursos de expresividad como entonación de la voz, gesticulación entre otros que ayudan a interpretar con mayor precisión el significado de lo que decimos. Entonces, con el objetivo de desarrollar nuestras habilidades de comunicación oral, vamos a utilizar tres elementos que denominaremos las 3 V, por cada uno de los elementos de los que está compuesta.

• **Elementos visuales:** están relacionados con la imagen o apariencia que los demás perciben de nosotros cuando les hablamos, en este sentido se tienen en cuenta los movimientos que hacemos, la forma en la que nos vestimos, la forma en la que gesticulamos. Estos son elementos que, junto con el contacto visual, la postura y el manejo de los espacios físicos manejamos para causar un impacto positivo en el público o al receptor al que nos dirigimos debido en parte a que envían señales de atención y comprensión. Estos son algunos errores que debes evitar:

- **No centrar la mirada;** el mirar al techo, al piso o a los lados continuamente hace que la persona a la que nos dirigimos se sienta incómoda o ignorada.
- **Parpadear lentamente;** cerrar los ojos por más de dos segundos puede ser interpretado como falta de interés en quien nos escucha.
- **Centrar la vista en un solo sitio;** al hablar en público generalmente se fija la mirada en un solo sitio o solo una persona, esto hace que a quienes les hablamos se sientan ignorados. Para esto se recomienda observar varios lugares del establecimiento teniendo 3 o 4 puntos de referencia para ello.
- **Postura encorvada;** La buena postura del cuerpo refleja seguridad. Por el contrario, encorvarse muestra timidez y baja autoestima.
- **No mostrar expresividad;** en nuestro rostro es donde más mostramos interés por las cosas, por ello importante controlar los sentimientos negativos que podrían llevarnos a gestos poco agradables, intenta mostrar expresiones de cordialidad, refleja tu vitalidad. Además, utilizar los gestos adecuados le dará mayor convicción a nuestro mensaje (Fonseca et al. 2011).
- **No observar a quien recibe el mensaje:** Observar los gestos faciales y los movimientos de la persona con las que estamos hablando nos ayudará a revisar tanto la forma en la que se está recibiendo el mensaje, como la interpretación que se le dio al mismo (Divulgación dinámica, 2020).

• **Elementos vocales:** son todas aquellas modulaciones que percibimos en la voz como la velocidad en la que hablamos, el volumen y la entonación. Este es un aspecto fundamental dentro de la habilidad oral debido a la asociación que se hace de la voz con la personalidad. Una técnica para fomentar esta habilidad consiste en

o Relajarse; relájate física y mentalmente
o Respiración; respira correctamente, esto mejorará el sonido de tu voz
o Articulación; pronunciar correctamente le dará claridad a tu mensaje
o Pausas; hacer pausas da ritmo y sentido a la información que transmitimos
o Proyección; proyectar la voz a quienes nos dirigimos (Fonseca et al. 2011).

• **Respuestas cortas:** en ocasiones el utilizar expresiones como "sí, mmmm" le demuestra a nuestro interlocutor que le prestamos atención.

• **Escucha empática:** Esto requiere que escuchemos la totalidad del mensaje y lo interpretemos desde el punto de vista de quien nos lo está transmitiendo. Esto no implica que estemos de acuerdo con ello, pero sí que podemos entender su opinión, responder a ello manejando nuestras emociones y sin crear un conflicto.

• **Repetición de frases:** el repetir oraciones o palabras clave ayuda a mantener el sentido de la conversación y dar atención a los elementos más importantes de la misma (Divulgación dinámica, 2020).

• **Elementos verbales:** tiene que ver con las palabras que utilizamos y el contenido de la información que brindamos. Esto nos puede dar mayor autoridad y confianza en nosotros mismos puesto que deja de lado algunas inseguridades sobre el tema del que tenemos que expresarnos, por ello está relacionada con:

o **Conocimiento;** debemos recurrir a la investigación de la información que deseamos saber, en este caso la consulta de fuentes bibliográficas, datos, artículos de revistas online podrían ser de gran utilidad, sin embargo, es necesario analizar toda esta información para así comprenderla y lograr transmitirla con comodidad.
o **Convicción;** Creer en lo que sabemos y en lo que decimos es importante para mostrarle a los demás la veracidad de nuestras ideas. Esto quiere decir, que tenemos la responsabilidad de mirar los pros y los contras de lo que compartiremos para probar nuestra perspectiva y la influencia que tendrá la misma en los demás.

ATENCIÓN

La comunicación comprende el intercambio transaccional de mensajes, esto quiere decir, que no solamente implica el producir y transmitir mensajes, sino también el recibirlos e interpretarlos. Teniendo esto en mente sabrás que en muchas ocasiones podemos escuchar y ver información que no es de nuestro agrado o nos molesta, por lo que pueden provocarnos emociones negativas. Es importante que sepas que está bien no estar de acuerdo con los demás, sin embargo, parte de reforzar las habilidades comunicativas requiere que nos regulemos emocionalmente y podamos expresar nuestros desacuerdos respetuosamente, para ello puedes:

• **Respirar:** toma aire durante 4 segundos para después soltarlo también por 4 segundos. Esto ayudará a oxigenar tu cerebro, disminuir el estrés y aumentar la concentración (Alonso, 2012).
• **Técnica del semáforo:** consiste en que cuando identifiquemos eventos o situaciones de alta tensión, imagines un semáforo donde:

- **Luz roja:** Cuando te sientas molesto o muy alterado estarás en luz roja, si estás aquí tu misión será detenerte, no hablar o hacer nada mientras te tranquilizas.
- **Luz amarilla:** al pasar aquí aún no habrás dicho nada, sino que, estarás pensando en la mejor forma de expresarte sin crear o aumentar un conflicto.
- **Luz verde:** una vez hayas encontrado el modo de comunicarte efectivamente pasarás aquí, ya puedes poner en práctica lo que pensaste (Mendiola, 2013).

COMUNICACIÓN ESCRITA

La comunicación escrita está relacionada con un tiempo y un espacio específico, es decir, es estática y es permanente. Además, es fundamental para la organización de ideas y adquirir mayor precisión en el vocabulario que usamos a la hora de hablar. Esto implica mayor dificultad y formalidad por la utilización de signos lingüísticos y el seguimiento de una estructura gramatical, sin embargo, entre mayor conocimiento obtengamos del lenguaje tendremos mayores posibilidades de redactar correctamente. Para mejorar nuestra comunicación escrita podemos tener en cuenta:

• **Redacción;** es la forma en la que escribimos sucesos, pensamientos, vivencias entre otras. Esta se caracteriza por ser sencilla de leer, no presentar mensajes difusos, ser precisa en cuanto al vocabulario utilizado y original, utilizando ideas propias para la creación del contenido. Dentro de la redacción podemos encontrar la elaboración de:

- **Resúmenes;** texto construido con base en las ideas principales de otro conservando las ideas del autor y el sentido que sigue el mismo.
- **Síntesis;** es una parte que resaltamos dentro de un texto, en este identificamos las ideas principales que contiene y las escribimos de acuerdo con lo que entendimos agregando por último los comentarios que nos surjan a partir del mismo.
- **Paráfrasis;** es un comentario o crítica realizada después de la lectura y comprensión de un texto (Fonseca et al. 2011).

• **La ortografía;** es el conjunto de reglas de una lengua que regula el ejercicio de la escritura, es importante seguirla porque gracias a ella podemos elaborar textos claros y con un solo sentido o significado. Por otra parte, el no usarla puede llevarnos a elaborar textos con mensajes confusos o ambiguos. Un ejemplo de ello podemos verlo en la función de coherencia que cumplen los signos de puntuación en el siguiente enunciado:

"Jabón para niños con forma de hipopótamo". Si lo revisamos detenidamente parece que nos anunciara que el jabón es para niños ¡con forma de hipopótamo! Entonces, el sentido del enunciado cambiaría si pusiéramos "Jabón para niños, con forma de hipopótamo".

• **Redundancias:** es posible que las utilices y no te des cuenta, pero estas se dan cuando repetimos una expresión de forma innecesaria. Un ejemplo de ello lo podemos ver en "Carlos subió para arriba". En este caso vemos que es innecesario agregar "para arriba" porque la palabra subió ya nos indica dicha información.

• **Barbarismos:** ten cuidado con estos, están relacionados con escribir mal las palabras o cambiar el concepto de las mismas dentro de los textos. Como ejemplo tenemos las palabras

- "Procrastinar – Procastinar",
- "Financia – Financea"
- "Mallugado – Magullado" (Sterloff y Ramírez, 2011).

• **Planificación del mensaje;** Antes de elaborar un texto tomate el tiempo de reflexionar sobre lo que quieres escribir y la razón por la que lo haces, esto te ayudará a ser preciso y seguir la línea del mismo, también te dará idea sobre a quién le escribes y qué es lo que necesitan saber.

• **Revisión del mensaje;** Una vez sepas lo que quieres transmitir es necesario que pienses en cómo lo harás, esto es importante porque de la claridad del mensaje que elabores también dependerá la forma en que lo comprenda quien lo lea. Para esto ten en cuenta:

- Comprendes lo que escribiste y esta refleja lo que querías transmitir
- Elegiste palabras que son conocidas y le permiten al lector entender lo que escribiste
- Anticiparte a la reacción del lector cuando lea tu mensaje (Mindtools, 2020).

SU IMPORTANCIA

Puede ser complejo y requerir un gran esfuerzo comunicarse de manera efectiva. Sin embargo, para poder disfrutar al máximo todas las oportunidades tanto personales como laborales que la vida tiene para ti es importante que te aprendas a comunicar bien.

El reforzar estas habilidades que nos permiten mejorar nuestra comunicación, podría llevarnos a aumentar considerablemente nuestro desempeño y ánimo en los ambientes en los que nos desenvolvemos, por lo tanto, prestar atención a lo que escuchamos y ser claros con lo que decimos es el principio de un camino que puede asegurarnos el éxito académico y profesional.

ABRIÉNDOLE LAS PUERTAS AL CONOCIMIENTO

Como viste anteriormente la comunicación nos permite aprender, conocer y socializar, sin embargo, existe una clave, una herramienta muchísimo más importante que de aprenderla a dominar nos permitiría aumentar la adquisición de conocimientos, ¿tienes idea de cuál puede ser? Tanto si lo sabes como si no, te presento a la

¡LECTURA!

Aprender a leer es lo más importante que me ha pasado en la vida" Vargas Llosa.

Leer hace parte de los pilares de la educación y transmisión del conocimiento. Es un proceso indispensable para la conservación y difusión de los patrimonios y tesoros culturales de la humanidad, esto en parte porque hace una gran contribución al desarrollo y al progreso. Siendo así tanto leer como escribir son capacidades esenciales para la participación efectiva de un ciudadano en sociedad Unesco (como se citó en Calderón-Ibañez y Quijano-Peñuela, 2010).

La lectura es considerada como un instrumento necesario para el aprendizaje, si hacemos el proceso de reflexión podemos ver que ninguna de las actividades académicas o personales que realizamos están alejadas de esta. Además, es una herramienta que está muy relacionada con la solución de problemas.

Esta consiste en hacer la comprensión de aquello que está escrito, para poder comprenderlo partimos de nuestra forma de leer, nuestras expectativas y saberes previos. En este sentido, vemos que no se trata de repetir aquello que nos muestra el texto sino, aportar al mismo nuestras ideas, conocimientos, es decir, involucrarnos con el mensaje y construir nuevos significados.

Entonces, leer es guiar el sentido de unos razonamientos para hacer la construcción de un mensaje escrito con la información que tenemos como lectores, pero la comprensión de lectura se refiere a las relaciones y contrastes que logramos realizar entre las ideas de la lectura y las nuestras para sacar una conclusión. Estas conclusiones serán almacenadas en nuestra memoria y enriquecerán nuestro conocimiento (Pernía y Méndez, 2018).

Desde este sentido es necesario que reforcemos las competencias relacionadas con la comprensión de lectura, ya que hace parte de los pilares de la formación académica en las instituciones de educación superior, dentro de la adquisición de saberes. (Calderón-Ibañez y Quijano-Peñuela, 2010). A continuación, te presentamos algunas estrategias que te permitirán reforzar este proceso:

1. Visualizar: crea una imagen mental de lo que estás leyendo
2. Infiere: Utiliza la información como datos o ideas reflejadas en el texto para construir tus propios significados y conclusiones.
3. Identifica: Identifica las ideas centrales y las palabras clave o que veas en negrita en el texto.
4. Conecta: Relaciona las ideas del texto con experiencias y tus conocimientos previos.
5. Predice: Realiza diversas hipótesis sobre lo que crees que se abordará en el texto, para esto puedes usar como referencia el título, los subtítulos y las imágenes o tablas.
6. Pregunta: revisa las preguntas del texto si las tiene, en caso de que no, responde incógnitas como cuándo, qué, quién, por qué y para qué
7. Evalúate: elabora tu opinión frente al texto, después contrasta las diferencias y similitudes. (Mineducación, 2016).

EVALUEMOS LO APRENDIDO

En la siguiente actividad revisaremos varios de los conceptos básicos presentados anteriormente para evaluar tanto la identificación como la comprensión de los mismos. Tu misión es emparejar las afirmaciones que creas correctas con la habilidad correspondiente.

◯ Comunicación Oral ◯ Comunicación Escrita ◯ Comprensión de lectura

- ◯ Mirar al techo y a los lados mientras hablamos.
- ◯ Hablar con claridad y serenidad.
- ◯ Crear hipótesis de lo que puede tratar un texto.
- ◯ Usar palabras con significado ambiguo.
- ◯ Adoptar una buena postura nos hará ver seguros.
- ◯ Planear nuestro mensaje antes de transmitirlo.
- ◯ Hablar sin expresividad dará veracidad a nuestras palabras.
- ◯ Es útil relacionar lo que leemos con conocimientos previos.
- ◯ Nuestra forma de hablar se asocia con nuestra personalidad.
- ◯ Leer acostados nos dará mayor comodidad.

LA Comunicación COMO HERRAMIENTA DE ÉXITO PROFESIONAL

El área de Apoyo Académico te ofrece un acompañamiento y orientación para mejorar tus procesos de aprendizaje. Para mayor información, la oficina se encuentra ubicada en el tercer piso del Campus Tagaste, también puedes comunicarte con nosotros al correo apoyoacademico@uniagustiniana.edu.co o al teléfono 4193200 extensión 1011

Referencias:

Alonso, A. (2012). 6 ejercicios de respiración para relajarse y disminuir la ansiedad. PSYCIENCIA. https://www.psyciencia.com/6-ejercicios-de-respiracion-para-relajarse/

Calderón-Ibáñez, A. & Quijano-Peñuela, J. (2010). Características de comprensión lectora en estudiantes universitarios. Revista Estudios Socio-Jurídicos, 12(1),337-364. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=733/73313677015

Divulgación dinámica. (2020). Qué es la comunicación asertiva. https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/

Fonseca, M., Pérez, A., Ramírez, M. & Lemus, F. (2011). Comunicación oral y escrita. PEARSON EDUCACIÓN, México. https://www.academia.edu/29085166/Libro_Comunicaci%C3%B3n_oral_y_escrita

León, F., Escuder, A. & Bas, M. (2019). Instrumentos para medir la habilidad de comunicación: una revisión sistemática. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 9(18). http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-102.pdf

Mendiola, A. (2013). Desarrollo de la Inteligencia Emocional. SENATI. http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/diem/UNIDAD_3/MANUAL_U03_DIEM.pdf

MindTools. (2020). How Good Are Your Communication Skills? Speaking, Listening, Writing, and Reading Effectively. MindTools Essential skills for an excellent career. https://www.mindtools.com/pages/article/newCS_99.htm

Ministerio de Educación. (23 de febrero de 2016). Estrategias de lectura. Colombia aprende, La red del conocimiento. https://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/agenda/noticias/estrategias-para-desarrollar-la-comprensi%C3%B3n-lectora

Naciones Unidas. (2020) La Declaración Universal de Derechos Humanos. https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/

Pernía, H. F. & Méndez, G. (2018). ESTRATEGIAS DE COMPRENCIÓN LECTORA: EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN PRIMARIA. Educere, Revista Venezolana de Educación. 22(71). https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35656002009/html/index.html

Sterloff, K. & Ramírez, V. (2011). Comunicación oral y escrita. Guía de estudio. Universidad Estatal a Distancia. https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGrama/guiADIDActica-709-2012-3.pdf