
Estilos de Comunicación

<http://www.obs-edu.com/>

OBS Business School nace en 2006 como la primera escuela de negocios 100% online en lengua española. Se funda en el entorno del Grupo Planeta, líder mundial en la publicación de contenidos para el mercado de habla hispana y con un importante *know-how* en e-learning, con la colaboración del partner estratégico: *Universitat de Barcelona*

Estilos de comunicación habituales en una empresa

La comunicación es un proceso complejo que no siempre se realiza de la misma forma. En las empresas, por ejemplo, depende de factores como **el número de integrantes, la estructura corporativa o las necesidades**, entre otros.

No es lo mismo transmitir un mensaje en una empresa conformada por 500 trabajadores que en otra en la que sólo interactúan 5 personas. En cada caso deberán definirse los medios de difusión, los canales, los emisores y los receptores y, sobre todo, **el objetivo del acto comunicativo**. En ese sentido, **cada empresa necesita un tipo de comunicación** que cubra sus necesidades específicas. Hay tantos estilos como organizaciones. Cada proceso es diferente y no se repite de la misma manera en dos espacios.

Estilos Clásicos de Comunicación Empresarial

Sin embargo, cuando hablamos de comunicación empresarial, se suelen mencionar los dos tipos de mensajes que predominan en cualquier organización:

a) Comunicación formal:

Responde a los procesos establecidos internamente en la organización. Los mensajes formales **se transmiten a través de los canales y los medios previstos para tal fin** y tienen, además, un emisor y un destinatario definidos. Ejemplo la puesta en marcha de un proceso de promoción interna que se comunica por medio de un boletín informativo. También se pueden mencionar otros recursos para la comunicación formal como los siguientes:

- Memorandos.
- Reuniones.
- Charlas.
- Correo electrónico.
- Circulares y cartas.
- Otras publicaciones.
- Eventos.

Al emplear medios y recursos oficiales, este tipo de comunicación suele tener su origen en las altas esferas directivas y se dirige a las otras instancias de la empresa. Además, tiene una serie de reglas para hacerse efectiva. La comunicación formal debe evitar la deriva autoritaria

y arbitraria, pues este tipo de mensajes merman la participación y la retroalimentación, y provocan que los trabajadores pierdan el interés en aquello que se les comunica y alienta en ellos la creación de espacios y líneas de diálogo informales.

b) Comunicación informal:

Circula entre los miembros de una empresa sin que para ello sea necesario definir medios, recursos ni objetivos concretos. Puede apoyarse en ellos, pero no es necesario. **Los mensajes se originan de manera libre** y sin que haya un emisor ni unos destinatarios definidos.

El ejemplo más conocido de la comunicación informal es el rumor, es decir, aquellos mensajes que circulan entre los miembros de una organización sin que esté confirmada su veracidad ni sus fuentes de origen.

Estilos de Transmisión de los Mensajes Corporativos

En función de **la forma** en que se transmitan los mensajes se destacan cuatro modelos:

- **Inhibido o pasivo:** el emisor responde a una determinada situación sin hacer nada; simplemente deja que los hechos evolucionen por sí solos.
- **Agresivo:** este estilo se caracteriza por que el emisor impone su punto de vista sobre el resto de las personas. Carece de empatía y convierte las decisiones en órdenes a las que los demás deben acogerse.
- **Asertivo:** es el más equilibrado de todos. Los emisores expresan sus ideas de forma clara sin que esto vulnere a las personas de su entorno.
- **Pasivo-agresivo:** las personas que comunican sus mensajes bajo este estilo suelen callar ante las situaciones y asumen una actitud pasiva. Sin embargo, expresan sus opiniones a través de vías informales.

La comunicación es una de las habilidades más valoradas en un Project Manager. Una **comunicación eficaz** es esencial para lograr los objetivos corporativos, por tanto, como director de proyectos, deberás desarrollar y potenciar esta destreza.

Los estilos de comunicación



ESTILOS PASIVOS Y AGRESIVOS son dos extremos opuestos, en el medio se sitúa el estilo asertivo, que compone el grado óptimo de utilización de la comunicación.

ESTILO PASIVO:

Las personas pasivas no defienden sus intereses, no se expresa a sí mismo. Es característica en estas personas la ausencia de iniciativa en relación al afrontamiento de situaciones, sensaciones constantes de ser incomprendido, manipulado o no tenido en cuenta y su apariencia suele ser de inseguridad.

Voz: temerosa, débil, volumen bajo/casi apagado.

Mirada: Evitación del contacto visual, ojos tristes y caídos.

Manos: Temblorosa y sudorosa.

Conducta no verbal: Mira hacia abajo, voz baja, postura tensa, afirmación con la cabeza constantemente.

Conducta verbal: Uso de "Quizás", "No es importante", "No te moleste"...

Efectos que provoca: Irritación, resentimiento, baja autoestima, disgusto...

Ejemplo: En un debate, tus ideas y creencias son diferentes a las del resto de participantes.

- Intervenir en el debate y exponer mis ideas por encima de todos los participantes, sin cambiar porque soy de ideas fijas. (Estilo agresivo).
- Defendería mis ideas y creencias, y si el resto de participantes no están de acuerdo conmigo lo entendería. (Estilo asertivo).
- Me quedaría callado, puesto que si todo el mundo piensa así tendría que readaptar mis ideas y creencias para que sean iguales que las del resto de personas. (Estilo pasivo).

ESTILO ASERTIVO:

Las personas asertivas expresan lo que quieren y desean de forma adecuada, directa y honesta. Muestran respeto hacia los demás, manteniendo una buena relación con las personas implicadas. Defienden sus propios intereses, deseos y necesidades, respeta a los demás pero no permite que los demás se aprovechen de él, son capaces de elogiar a los demás y saben pedir favores y hacer peticiones.

Voz: Buena entonación, firme, relajada y animada.

Mirada: Expresiva, honestidad en la mirada y mira a los ojos.

Manos: movimientos de manos relajados y naturales.

Conducta no verbal: Contacto ocular directa, serena, amable, gesto firme, seguridad y relajación corporal.

Conducta verbal: "Pienso", "Siento", "Quiero", "¿Cómo podemos resolver esto?", ¿Qué piensas?

Efectos que provoca: Satisfacción, seguridad, respeta los derechos de los demás, control emocional.

Ejemplo: En un debate con tu familia tienes una idea que aportar muy importante y crees que es definitiva para cerrar con el tema.

- Pediría la palabra y esperaré mi turno para poder expresar con claridad mis ideas. (Estilo asertivo).
- Esperaré a que todos se callen sin pedir la palabra, ya me tocará a hablar mí, y si no es así no pasa nada. (Estilo pasivo).
- Hablaría por encima de todos, pues es muy importante y necesito que se me escuche por todos los medios. (Estilo agresivo).

ESTILO AGRESIVO:

Son personas que solo se preocupan por conseguir sus objetivos, pelean, acusan, interrumpen, amenazan, agreden a los demás, buscan satisfacer los intereses propios y no tienen en cuenta los sentimientos, ideas, emociones, pensamiento de los demás. Generan intervenciones que orientan hacia comportamiento de tipo egocéntrico, y por tanto posibles generadoras de reacciones conflictivas en los demás. Estas personas producen rechazo en los demás.

Voz: Fuerte y fría, tiende a gritar.

Mirada: Fija y penetrante.

Manos: Movimientos de rechazo con la mano.

Conducta no verbal: Mirada fija, voz alta, orgullosa, desafiante, rígida y gestos de amenaza.

Conducta verbal: "Deberías", "Harías mejor en..."

Efectos que provoca: Tensión, descontrol, mala imagen, soledad, hierde a los demás, frustración.

Ejemplo: Tras una larga discusión con tu pareja seguís sin poneros de acuerdo.

- Le diría mis razones y desacuerdos y le pediría que ella hiciera lo mismo, para tratar de entender las dos partes. (Estilo asertivo).
- Trataría de imponerme tomado las medidas necesarias para tratar de convencerla como sea. (Estilo agresivo).
- No podría hacer nada para mejorar dicha situación, así que al final le daría la razón, sin hablar con ella. (Estilo pasivo).

En conclusión el estilo asertivo es el mejor estilo de comunicación, permite lograr los objetivos adecuadamente y con mayor eficiencia.

IMPORTANTE: NO DIGAS "SI" CUANDO QUIERAS DECIR "NO"