**UNIDAD III: LA COMUNICACIÓN**

## Esquema comunicativo

Hemos visto en la Unidad 1, que quien se expresa, es el que dice y que cuando lo hace de manera oral, puede ser nombrado como orador. En la Unidad 2, vimos que aquello que se expresa, es el discurso. Fueron expuestos entonces, dos de los elementos que construyen la comunicación. El que dice, será el emisor, aquello que expresa, el discurso, que conllevará el mensaje y quien escucha o a quien va dirigido el mensaje, será el receptor. El **canal** es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el **canal** es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. El código es el conjunto de rasgos que tiene el Mensaje para que este pueda ser entendido adecuadamente tanto por el Emisor como por el receptor. Un ejemplo de código es el idioma sea oral o escrito. Otros son los gestos, la mímica, la entonación o los movimientos corporales, las señales de tránsito, las notas musicales, entre otros.



PROPIEDADES BASICAS DE LA COMUNICACIÓN

## CONVENCIONAL

Para que exista este proceso comunicativo, los signos utilizados en el mensaje deben ser comunes para el emisor y el receptor, así el receptor puede codificar la información e interpretarla, estos códigos serán señales cuya nota fundamental es que son convencionales.

## TÁCITA

La comunicación es tanto explicita como tácita ya que se utilizan mensajes directos y sutilezas en las conversaciones o negociaciones, sean estas formales o no formales, en general se recurre a los mensajes textuales en las oportunidades que se presentan problemas.

## PRAGMÁTICA

Es cuando la comunicación afecta la conducta, ya que toda conducta comunica, comunicar no implica solo al lenguaje verbal. Toda conducta y no solo el habla, es una forma de comunicación, además no solo interesa el efecto de una comunicación sobre el receptor, sino también el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor.

## IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICAR

Es imposible no comunicar, ya que tengo que comunicar que NO quiero comunicar. Sea por actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje, influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y por ende también comunican.

## COMUNICACIÓN PESUASIVA

## LA NEGOCIACIÓN

Es la que lleva a cabo un individuo con la intención consciente de cambiar la conducta de otro individuo o grupo mediante la transmisión de algún mensaje. En el ámbito policial es de extrema utilidad en las negociaciones policiales. Los negociadores son personas que tienen una gran habilidad para mantener conversaciones duraderas sobre cualquier tipo de tema. Su cultura es amplia y no específica, es decir, pueden mantener cualquier tipo de conversación. No sé sabe con quién y sobre qué hay que negociar. La función principal del negociador es garantizar la seguridad de los demás e identificar cómo resolver la situación de crisis. Siguen la triada: conectar – negociar – convencer. Se trabaja a contrarreloj, ya que pueden estar en peligro vidas humanas. A los negociadores se les define como socialmente cálidos, pero emocionalmente fríos. Y esto es así para resolver en el menor tiempo posible situaciones 'límite'. ¿Cuál sería el perfil de un buen negociador? Una persona culta (para evitar la sensación de inseguridad en temas desconocidos), con especial capacidad para comunicar y escuchar. Algunas de las características son:

· Como ya hemos expuesto anteriormente, saber escuchar es una de las características más importantes. De esta manera se obtiene todo tipo de información esencial para interpretar y determinar lo que un 'secuestrador o persona afligida' pide o quiere. Saber escuchar también implica ser un excelente observador. Tener una sólida comprensión de la psique humana y de los patrones de comportamiento. Es decir, "entrar" en la mente del atrincherado para saber cuáles son sus "pasos" y de esa manera poder controlar la situación. Cada caso es diferente, por eso hay que conocer como puede actuar la mente humana.

## SER PERSUASIVO PARA TENER EL CONTROL Y SER CONVINCENTE EN LOS ARGUMENTOS

- Capacidad de adaptación a cualquier circunstancia y medio.
- Ser empático. Mantener la calma del interlocutor; ser capaz de hablar con los otros de una manera sincera y, en cierto modo, relajada. Transmitir respeto para que los demás confíen en ti. Si se logra empatizar, entonces se ganará tiempo.
- Ser paciente. La impaciencia es el principal enemigo en una negociación, ya que la presión para llegar a un "acuerdo" no es beneficiosa, más en situaciones límite.

**En una negociación con rehenes no se puede utilizar el término "NO" ("no puedo", "no quiero" o "nunca").** Aunque sea ficción, en el film "El Negociador" se muestran algunas de las claves de los negociadores a través de excelentes dotes de comunicación y del dominio de la persuasión hacia sus objetivos (a través del papel interpretado por Samuel L. Jackson).

EL CONVENCIMIENTO

**El poder de convencimiento… ¿cómo obtenerlo?**

Convencer es probar o demostrar algo de manera que racionalmente nadie pueda negarlo. Para probar la culpabilidad de una persona que niega su culpa solo hay una manera: Mostrarle evidencias que lo señalan como tal, a partir de lo cual se convierte en convicto o convencido a la fuerza; diferente del confeso, que confiesa o admite su falta sin reparos ni disimulo. Una evidencia es una prueba, testimonio, referencia o argumento que respalda una aseveración. Admiramos a los hombres que convencen. En más de una ocasión cada uno de nosotros ha necesitado convencer a los demás. ¿Qué tienen o cómo hacen los que convencen? El dirigente ha de saber convencer. Toda clase de dirigentes: el gobernante, el policía, el político, el maestro, el ejecutivo, el empresario, el supervisor y el líder.

## CÓMO CONVENCER

· Primero, hay que saber con toda claridad qué es lo que se quiere alcanzar con el convencimiento: la presidencia, un ascenso, un permiso, una declaración, un nuevo orden de cosas o cualquier otro objetivo.

· Segundo, escuchar las aspiraciones de aquellos a quienes se quiere convencer. Esta averiguación puede hacerse por uno mismo o por medio de los más aptos con que uno disponga. Con lo obtenido por esta escucha luego se podrá pensar cómo compaginar o cómo proponer el propio objetivo en términos de las aspiraciones de aquellos a quienes quiere uno convencer.

· Tercero, estar profundamente convencido de la necesidad o conveniencia del objetivo. Ya decían los antiguos: "si quieres verme llorar, llora; si quieres verme reír, ríe tu primero".

· Cuarto, perseverar a pesar de todo. Calvin Coolidge decía: "Nada hay en el mundo que pueda suplir a la constancia. Ni siquiera el talento, pues se dan muchos hombres de talento que viven fracasados. Ni el genio, pues el mundo está lleno de genios que han sido superados por otros. Sólo la determinación y la constancia son omnipotentes".

· Y quinto, ser auténticos frente a las personas que uno quiere convencer. Es decir "quitarse la máscara" y comunicar sin prejuicios.

Los seres humanos de hoy tienen más cultura que en otras épocas. La mayor conciencia de la dignidad de la persona humana, inteligencia y libertad responsable, pide que los objetivos, las metas y los programas en el trabajo, se lleven a cabo por la vía del convencimiento. Razones, conveniencias, oportunidades, motivos. Por eso es de actualidad saber convencer a los demás como servicio a la sociedad, para cuyo mejoramiento se ha de vivir.

**Convences cuando llegas a la mente de la persona y logras que reflexione y esté de acuerdo contigo, pero la persuades, cuando influyes en sus deseos y pone en práctica lo que le sugieres**