

Unidad 2 – Tipos de comunicación: verbal, no verbal y escrita

Objetivos:

- Distinguir los diferentes tipos de comunicación que se utilizan en el entorno laboral.
- Comprender cómo influyen en la interacción con los clientes y compañeros.
- Aprender a utilizar cada tipo de comunicación de manera eficaz.

1. Introducción

La comunicación es un proceso complejo que incluye diferentes tipos, cada uno con características y funciones específicas. Entender las diferencias entre la comunicación verbal, no verbal y escrita es fundamental para mejorar la efectividad de los mensajes en el ámbito empresarial.

2. Comunicación verbal

Es aquella que utiliza el lenguaje hablado para transmitir ideas y emociones.

Características:

- **Se realiza de forma oral, presencial o a distancia (teléfono, videollamada).**
- **Permite una retroalimentación inmediata.**
- **Incluye la entonación, ritmo, volumen y pausas, que influyen en el mensaje.**
- **Es flexible y puede adaptarse rápidamente según la reacción del receptor.**

Ejemplos:

- **Reuniones.**
- **Presentaciones.**
- **Llamadas telefónicas.**
- **Conversaciones informales.**

3. Comunicación no verbal

Se refiere a todos los mensajes que se transmiten sin palabras, a través de gestos, posturas, expresiones faciales, mirada, contacto físico, e incluso el espacio personal.

Importancia:

- **Complementa o contradice la comunicación verbal.**
- **Expresa emociones y actitudes.**
- **Es universal en muchos aspectos, pero puede variar culturalmente.**

Elementos principales:

- **Expresiones faciales: alegría, tristeza, sorpresa.**
- **Gestos: movimientos de manos y brazos.**
- **Postura corporal: abierta o cerrada.**
- **Contacto visual: transmite interés o evasión.**
- **Proxemia: distancia física entre interlocutores.**
- **Tono de voz: volumen, velocidad y modulación.**

4. Comunicación escrita

Consiste en transmitir mensajes a través de palabras escritas, ya sea en papel o en medios digitales.

Características:

- **Permite la elaboración cuidadosa del mensaje.**
- **No ofrece retroalimentación inmediata.**
- **Queda registrada para consulta futura.**
- **Requiere una buena redacción, ortografía y estructura.**

Ejemplos:

- **Cartas y correos electrónicos.**
- **Informes y memorandos.**
- **Mensajes en plataformas de chat.**
- **Documentos oficiales.**

5. Ventajas y desventajas de cada tipo

Tipo de Comunicación	Ventajas	Desventajas
Verbal	Rápida, permite aclaraciones	Puede generar malentendidos si no es clara
No verbal	Expresa emociones y actitudes	Puede ser malinterpretada
Escrita	Registro permanente, formalidad	Falta de inmediatez, riesgo de mala interpretación

6. Relación entre los tipos de comunicación

- La comunicación verbal y no verbal suelen ocurrir simultáneamente y se complementan.
- La comunicación escrita es independiente en tiempo y espacio, y requiere mayor precisión.
- En el entorno empresarial, es importante que los tres tipos estén alineados para evitar confusiones.

7. Aplicación en la empresa

- En reuniones y llamadas, es fundamental cuidar el lenguaje verbal y la comunicación no verbal para transmitir confianza y profesionalidad.
- En correos y documentos, es necesario cuidar la claridad, formalidad y corrección lingüística.
- Las personas que trabajan en atención al cliente deben dominar estos tipos para ofrecer un servicio eficaz y empático.

8. Accesibilidad en la comunicación

- Usar lenguaje sencillo y claro.
- Asegurar que documentos escritos sean compatibles con lectores de pantalla.
- En comunicación verbal, hablar despacio y de forma clara.
- Usar descripciones cuando se envíen imágenes o gráficos.
- Evitar jergas o expresiones complicadas que dificulten la comprensión.

9. Conclusión

Conocer y manejar adecuadamente los diferentes tipos de comunicación permite mejorar la interacción en el entorno laboral y garantizar que los mensajes lleguen con claridad y eficacia a todos los interlocutores.

Ejercicio de repaso:

1. Explica la diferencia entre comunicación verbal oral y escrita.
2. Pon dos ejemplos de comunicación no verbal en una situación laboral.
3. ¿Por qué es importante cuidar la comunicación no verbal en una empresa?