

IV. FORMAS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN DEL EMPLEADO

1. Formas de comunicación

Aunque la comunicación humana generalmente se lleva a través del lenguaje verbal, ya sea articulado o escrito, existen otras formas de comunicación que no están fundamentados en tales símbolos; así veremos por ejemplo, que las entonaciones, las expresiones faciales y los demás ademanes del cuerpo son en si mismo excelentes medios de comunicación.

Podemos considerar que existen 2 formas básicas de comunicación, la verbal y la no-verbal de las cuales se derivan la multiplicidad de tipos de comunicación e instrumentos que conocemos, a saber :

- Comunicación visual.
- Comunicación oral.
- Comunicación gesticulada.
- Comunicación emocional, etc.

Casi siempre la comunicación no verbal, aunada a las palabras, enfatiza mas el sentido del mensaje y con frecuencia es empleada en forma compleja y sutil para expresar sentimientos y actitudes.

Como habíamos señalado anteriormente la comunicación se lleva a cabo en un contexto y en un momento determinado. Así, cada situación de comunicación, puede requerir una forma particular de expresión efectiva y adecuada para ella, ya que podemos encontrar diferencias significativas en las formas de comunicación que son posibles : por ejemplo, en una comunicación directa cara a cara o en las formas que se requieren en la comunicación con el público.

2. Tipos de comunicación.

Aunque pueden ser identificados una multiplicidad de tipos de comunicación, hay algunos que son los más representativos. Vamos a enfocarnos por el ejemplo a los tipos de comunicación que podemos encontrar en una organización social de trabajo.

- a) Tomando en cuenta los canales que siguen y el contenido de la comunicación en este contexto, la podemos dividir en comunicación formal y comunicación informal.

La comunicación formal es la que lleva un contenido predeterminado por la organización, a través de los conductos señalados por la misma; ejemplos de este tipo de comunicación son : las ordenes, las quejas y los informes de trabajo.

La comunicación informal se caracteriza por ser más rápida que la formal, y se refiere al tipo de comunicación que se establece espontáneamente entre los integrantes de los grupos de trabajo.

La comunicación informal no se presenta en los términos ni conductos fijados por la organización y casi siempre implica una carga de aspectos emocionales o esta relacionada con los sentimientos. Ejemplos de este tipo de comunicación son : los comentarios y los rumores.

- b) La comunicación puede ser individual o grupal, según vaya dirigida a una persona concreta o a un grupo.
- c) En función de su obligatoriedad, la comunicación puede ser imperativa, exhortativa, persuasiva e informativa.
- d) Por su dirección, la comunicación puede ser vertical ascendente o descendente y horizontal.

La comunicación vertical es la que se establece entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización, así, podemos ver que la comunicación vertical descendente esta

integrada por las políticas, reglas, instrucciones, ordenes e informaciones.

La comunicación vertical ascendente comprende la información y mensajes que parten de los niveles inferiores hacia los de mas alto nivel, entre estos encontramos : informes, sugerencias, quejas, entrevistas, encuestas de actitud, etc.

La comunicación horizontal se realiza entre los mismos niveles jerárquicos a través de comités, juntas, reuniones de trabajo, etc.