

Es donde se deben comunicar de forma directa y clara las opiniones siempre contando con los derechos de los demás, maximizando las consecuencias favorables y minimizando las menos favorables, con la finalidad de conseguir unas buenas relaciones dentro del ámbito laboral y lograr mejorar las condiciones de trabajo a la vez que potenciar la salud en las empresas.

## CONCLUSIONES

Las personas necesitan comunicarse no sólo como una necesidad humana, sino muchas veces para mejorar su propio trabajo, por ello la comunicación es una herramienta necesaria y básica dentro de las organizaciones en las empresas.

La asertividad en el proceso de la comunicación interpersonal y de transmisión de la información, ha de convertirse en una conducta básica entre la empresa y los/as trabajadores/as con la finalidad de enriquecer el clima laboral, esencial a la hora de mejorar las condiciones de trabajo.

Diferentes estudios científicos en clima laboral han determinado que un porcentaje elevado de trabajadores/as perciben durante el proceso de la comunicación, que les transmiten informaciones sesgadas, es decir, que las decisiones están ya tomadas y no permiten sugerencias con relación al mensaje. Ello conlleva nula o escasa participación, principal queja de los/as trabajadores/as .

Entonces vemos que cualquier actividad profesional conlleva el establecimiento de relaciones sociales.

Como imperativo legal, la innovación que se produzca en las empresas debe ir precedida de información suficiente a los/as trabajadores/as, con el claro objetivo de potenciar la participación.

Una buena gestión preventiva, no es eficaz si no contempla mecanismos para generar un buen ambiente comunicativo, capaz de transmitir la cultura de la prevención entre todos los niveles jerárquicos de las empresas.

En las relaciones interpersonales entre directivos y empleados/as, cuando los primeros han sido entrenados para favorecer la autonomía de los/as empleados/as, a no controlarlos/as, comporta principalmente establecer buenas relaciones entre el grupo de trabajo, factor central de la salud personal y organizacional.



[www.ugtbalears.com](http://www.ugtbalears.com)

“El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN de prevención de riesgos laborales”.

## LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS



Con la financiación de:  
AT 0013/2015



# LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

La comunicación es un proceso a través del cual se transmite información. Para que esta sea eficaz, debe ser clara y concisa, y tiene que ser transmitida de forma objetiva e imparcial.

La comunicación en las empresas, es un factor determinante para el éxito de las mismas, porque una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación. Mejora la competitividad de la organización, incluso la motivación de los/as empleados/as, así como el compromiso y la implicación en las tareas, y la manera en que se pueden adaptar a los cambios que se produzcan, para conseguir los objetivos propuestos.

Entonces diremos que la comunicación en las empresas es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de ella depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos. Las actividades humanas se desarrollan a través de la comunicación.

## Hay diferentes tipos de comunicación:

- **Externa:** Es donde el mensaje se dirige fuera de la empresa
- **Interna:** Es donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, o sea, hacia el personal de ésta. A su vez puede ser:
  - **Vertical descendente:** El mensaje se origina a nivel jerárquico, y va dirigido de la dirección a los/as empleados/as.
  - **Vertical ascendente:** Es la que el mensaje surge de los/as empleados/as y va dirigido a un nivel jerárquico superior.
  - **Horizontal:** Es la comunicación que se da entre integrantes de un mismo nivel jerárquico

Para que la comunicación sea efectiva en las empresas y no se provoquen malos entendidos y mal clima laboral el método utilizado debe demostrar que es eficiente, lo cual simboliza un reto, porque la comunicación es compleja y puede tener algunas barreras como pueden ser:

- **Las barreras físicas:**
  - El ruido que afecta directamente al canal del mensaje, por lo que se va a ver afectada la recepción del mismo.

-Las temperaturas extremas afectaran a la capacidad de comprensión del mensaje.

- **Las barreras semánticas:**
  - El mensaje emisor, lo necesito lo más pronto que sea posible.
  - Receptor 1: lo necesito inmediatamente
  - Receptor 2: rápido, pero no es tan urgente.
- **Las barreras afectivas:**
  - Son las que ocurren cuando el emisor mezcla emociones, sentimientos, conductas, etc.. en la transmisión del mensaje, afectando a la recepción de la información.

También existen otras barreras como pueden ser:

- No siempre la comunicación es tan clara para los/as demás como lo es para nosotros.
- No todos/as damos el mismo significado a las palabras.
- Tenemos la creencia en que la manera en que percibimos las situaciones, es igual a como la perciben los/as demás.
- No siempre tenemos la verdad absoluta y los/as demás están equivocados/as.
- Tenemos la creencia de que las cosas bien hechas es como decimos nosotros/as.

A estas barreras hay que añadirle algunos puntos a la mala comunicación, como pueden ser:

- La generalización
- La eliminación u omisión de información.
- La distorsión o transformación de la realidad.

Para que la comunicación sea efectiva debe ser asertiva y activa por la partes que forman esa comunicación, es decir todas las personas que participan de ella deben poder participar, y no ser meramente oyentes. Por ello se debe tener en cuenta:

- Ser empático/a, tanto anímica como físicamente.

- Ser capaz de formular preguntas.
- Mantener una adecuada posición corporal y contacto visual.
- Ser capaces de reflejar las emociones del orador.
- Evitar interrumpir al orador.
- Procurar ser claro y escueto.

## La comunicación interna

En las empresas es bueno que la información llegue a los/as trabajadores/as con la finalidad de que se vean integrados y motivados en los distintos proyectos. La responsabilidad de iniciar y mantener una buena comunicación recae en los directivos.

*“La mayoría de los conflictos que surgen en las empresas se deben a la falta de comunicación existente entre los diferentes niveles jerárquicos”*

*Marta Williams y John Byrne*

A través de la comunicación interna, se busca el conocimiento y el pensamiento entre la gerencia y los/as empleados/as.

## ¿Qué aspectos debe tener el mensaje a transmitir?

- Tener en la mente al receptor
- Pensar anticipadamente lo que se va a decir
- Ser breve, claro y conciso
- Transmitir el mensaje diciendo lo más importante al principio, quedando así más claro lo que queremos decir.

## La comunicación a través de la prevención de riesgos laborales

El Comité de Seguridad y Salud es la figura recogida en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales como el órgano paritario y colegiado de participación en todas y cada una de las actuaciones preventivas que se llevan a cabo en las empresas, y es en este fórum dónde debe reflejarse el clima laboral de toda la organización, tanto por la parte empresarial como por la de los/as trabajadores/as y ello debe transmitir la convivencia laboral.