

2. La comunicación en la empresa

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas



Actividades propuestas



12 Trata de construir una frase asertiva (que respete los derechos del otro) en la que manifiestes que te molesta que te hagan esperar.

13 ¿Sabes lo que es la vídeo-conferencia? Pregunta a tus familiares o amigos si han trabajado con esta técnica de comunicación. Pregunta sobre las ventajas y desventajas que tiene. Tú, ¿qué opinas?

14 La telefonía móvil ha revolucionado el lenguaje oral y escrito, pero no es lo mismo comunicarte con un amigo que hacerlo en tu empresa. Organizaos en parejas para preparar una entrevista de trabajo telefónica. Es importante que antes de llamar busques información de la empresa y los puestos de trabajo que ofertan.

15 Podemos aprender a ser asertivos y el mejor modo de conseguirlo es practicar, cuanto más, mejor. Por ello, te proponemos la siguiente actividad:

Imagina situaciones conflictivas con diferentes compañeros (por ejemplo: necesitas devolver un objeto que te han vendido roto en una tienda; tus padres te reprochan que pasas muy poco tiempo en casa y sales mucho, etc.). En cada una de ellas emplea las técnicas de

disco rayado, aserción negativa, creación de confusión o pregunta negativa.

16 Es necesario que antes de ir a una entrevista de trabajo repasemos nuestro currículo e intentemos pensar en las posibles cuestiones que tratará el entrevistador. Contesta brevemente las siguientes preguntas en relación a los aspirantes a una vacante. Practicad en parejas y simulad una entrevista de trabajo.

- Describe su empleo ideal.
- ¿Qué le gustaría estar haciendo dentro de cinco años?
- ¿Cuáles son sus puntos fuertes?
- ¿Y los débiles?
- ¿Ha tenido algún fracaso importante?
- ¿Cómo anda de salud?

Una vez acabado el ejercicio, comentad cómo habéis percibido al entrevistado y analizad su dominio de la comunicación verbal y no verbal. Podemos comentar también qué aspectos nos parece que el entrevistado podría mejorar y cómo puede transmitir seguridad y confianza al entrevistador.

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas

La comunicación **escrita** ocupa más tiempo que la oral, carece de retroalimentación inmediata y no hay seguridad de que el mensaje haya llegado a su destinatario ni de que sea interpretado correctamente. Sin embargo, tiene la ventaja de que se conserva materialmente, lo que evita muchas de las distorsiones propias de la comunicación oral.

En las relaciones laborales, se combinan los dos tipos de comunicación, la oral y la escrita, para beneficiarse de las ventajas de ambas.

Antes de elaborar un documento escrito es importante que tengamos en cuenta cuál es el objetivo del mensa-

je y a quién va dirigido. El documento escrito debe ser suficiente para conseguir su objetivo; para ello debe reunir las siguientes condiciones:

- **Claridad.** El escrito debe ser sencillo, y dar lugar a una sola interpretación. Si hay que escribir a mano por falta de medios o tiempo, la letra debe ser legible, o, si se tiene mala caligrafía, incluso es conveniente el uso de mayúsculas. El procesador de textos nos ofrece diferentes posibilidades a la hora de resaltar una palabra, una frase o un párrafo. En cuanto al contenido, hay que expresarlo agrupando la información mediante un orden temático o crono-



2. La comunicación en la empresa

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas

lógico. Un escrito es claro cuando da lugar a una sola interpretación, y por ello es aconsejable utilizar verbos concretos.

- **Brevidad.** En la redacción de cualquier documento debemos ser concisos y situarnos en el lugar del receptor. No hay que abusar de los ejemplos. Las partes relativas a una misma idea estarán agrupadas en un solo párrafo; si fueran ideas diferentes, es mejor utilizar párrafos independientes.
- **Corrección gramatical.** Cualquier escrito debe ser correcto desde el punto de vista gramatical, si pretendemos que el receptor se fije en el contenido. Para ello hay que tener en cuenta las reglas gramaticales y el uso de buenos modales hacia el receptor.
- **Presentación y originalidad.** Este aspecto tiene una gran importancia. Debemos evitar manchas, tachones, etc. En la mayoría de las empresas, los documentos se realizan con un procesador de textos o a máquina, cuidando la calidad y el formato del papel, el diseño, el tipo de letra, los márgenes, la calidad de impresión, etcétera.

La comunicación escrita en el mundo laboral es muy importante debido al gran número de información que interesa que quede por escrito, como por ejemplo las condiciones de trabajo, la comunicación de sanciones, la solicitud de permisos, los recordatorios a las plantillas de las empresas, etcétera.

Según la información que se pretende transmitir, en las empresas existen diferentes tipos de documentos. Los más habituales son:

- Contrato de trabajo.
- Carta (personal, comercial, oficial, circular...).
- Nota interior.
- Orden de trabajo.
- Informe.
- Instancia.
- Acta.
- Folleto.
- Periódico de empresa.
- Tablón de anuncios.
- Carteles.

- Página web o portal en Internet.
- Correo electrónico, etcétera.

Es interesante que te familiarices con este tipo de documentación y su lenguaje y consigas elaborar correctamente algunas modalidades de comunicaciones. Con este fin, a continuación se analizan algunos documentos habituales en las empresas.

A La carta

Las figuras 2.7 y 2.8 muestran dos modelos de cartas. En ellos se aprecian las diferentes partes que suelen contener estos escritos.

Recuerda que en las empresas la comunicación vertical se produce tanto desde los jefes y directivos a los trabajadores como de éstos a sus superiores.

B Circulares internas

Podemos encontrarnos con otros documentos, como circulares internas, que van simplemente destinados a dar información y que conllevarán una respuesta fáctica. Por ejemplo, una empresa puede comunicar a sus trabajadores la prohibición de fumar en las áreas de trabajo. La respuesta que la empresa espera en este caso será que los trabajadores respeten la prohibición y no fumen en esas áreas.

Si analizamos la forma de expresar la información (figura 2.9.a) podemos ver que ésta ha sido clara y concisa, empleando términos imperativos. Ello producirá un sentido de obligación en los trabajadores.

La misma información puede ser ofrecida en otros términos. Mira el ejemplo siguiente (figura 2.9.b), puedes ver que la misma prohibición puede expresarse con lenguaje más cordial.

El modo de uso del lenguaje puede causar efectos diferentes en nosotros. La primera forma (a) nos transmite miedo y coacción, puede incluso provocarnos rechazo, mientras que la segunda (b), que nos explica las causas por las que no debemos practicar una determinada conducta, puede llegar a convencernos.

2. La comunicación en la empresa

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas

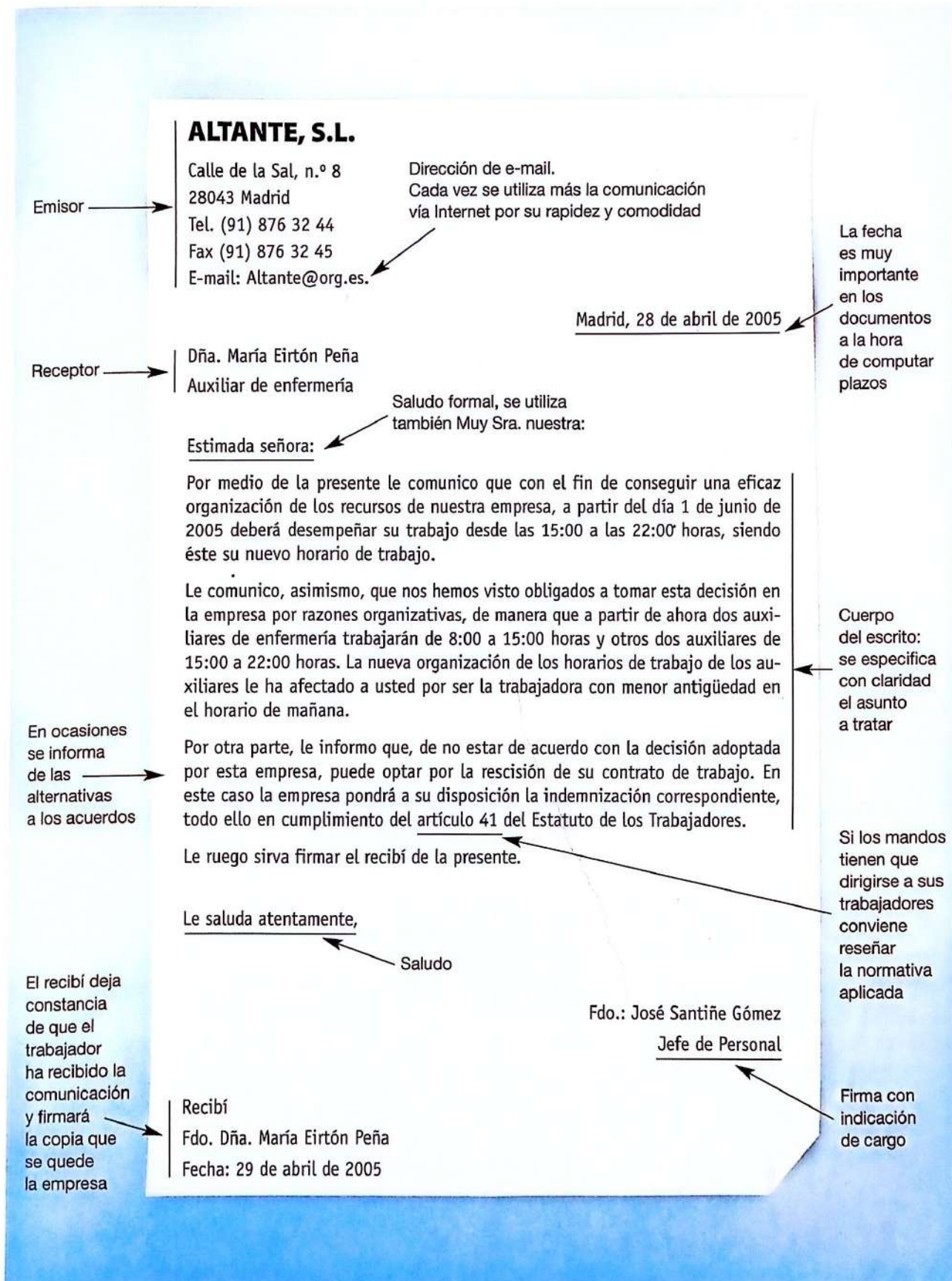
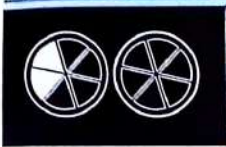


Figura 2.7. Carta de una empresa en la que se comunica una modificación de las condiciones de trabajo a uno de sus trabajadores.



2. La comunicación en la empresa

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas

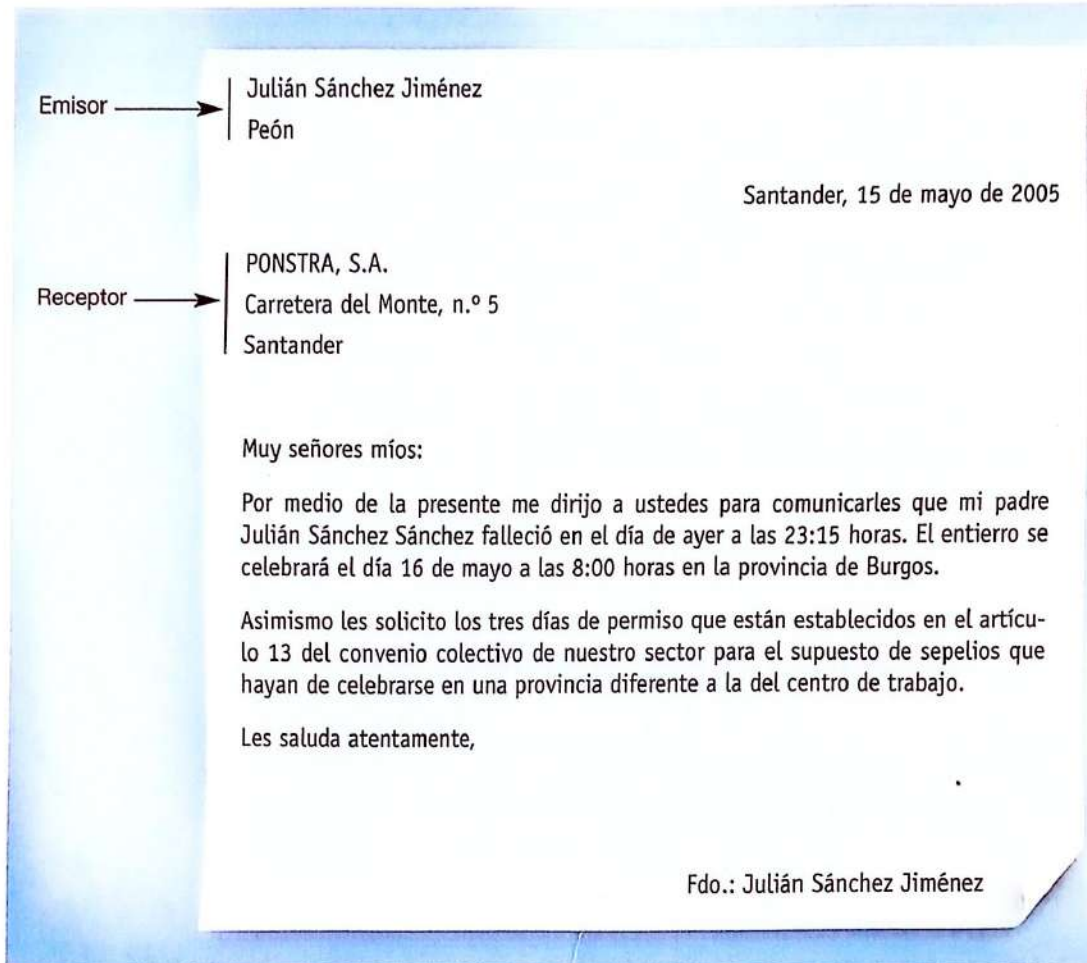


Figura 2.8. Carta de un trabajador a una empresa en la que solicita los días de permiso por fallecimiento de su padre.

Prima gráfica, S.L.

Recordamos a todos los trabajadores de la empresa que está terminantemente prohibido fumar en todas las áreas de trabajo y espacios comunes.

El incumplimiento de esta norma supone una infracción grave que conllevará una sanción inmediata.

Zamora, 10 de agosto de 2005

Fdo.: Carlos Gil García
Jefe de Seguridad e Higiene

a)

Prima gráfica, S.L.

Queremos recordar a todos los trabajadores de esta empresa que **no está permitido fumar** en las zonas de trabajo y áreas comunes.

Ya sabéis que el tabaco nos perjudica a todos y que la ley lo prohíbe. Además, nuestro convenio colectivo establece que fumar en estas zonas es una infracción grave.

Esperamos vuestra colaboración.

Zamora, 10 de agosto de 2005

Fdo.: Carlos Gil García
Jefe de Seguridad e Higiene

b)

Figura 2.9. Carteles de prohibición de fumar.



2. La comunicación en la empresa

2.6 La comunicación escrita y sus técnicas

FAX-2 ET

CORREOS

1. Oficina de origen

BUROFAX ESPAÑA

Sello de transmisión Sello de recepción

2. Oficina transmisora	3. Serial transmisión	Nº de origen	
4. Páginas	5. FECHA Y HORA DE		
6.*	Depósito	Transmisión	Recepción
7. Modo de entrega y menciones de servicio			
8. Destinatario, dirección y teléfono			
9. Expedidor, dirección y teléfono			

LIQUIDACIÓN

Importe por páginas

Valores añadidos: - Copia certificada

- Acuse de recibo

IVA (%)

TOTAL PERCIBIDO

UNEAS - Norm. S.L. - 2006

Cumplimente sólo los recuadros con línea azul

* RE: Riesgo expedidor: original deficiente

SOCIODATA CONSULTING TELEFONIA S.A. VIALBA Y CA. DE MONTE NEGRO S/N 28014 MADRID

Figura 2.12. Buofax.

el domicilio del destinatario de manera urgente y bajo firma. El burofax viene a ser un fax con acuse de recibo y con constancia del texto enviado. Es ideal para comunicar cualquier información importante como citaciones, reclamaciones o renovaciones de contrato.

D Instancias

Por la gran importancia que tiene saber cumplimentar una instancia dentro y fuera del mundo laboral, vamos a analizar su estructura.

Encabezamiento	→	Juan López Ruiz, de 29 años, natural de Castuera, provincia de Badajoz, con DNI 17 841 734 y domiciliado en Madrid, c/ del Olmo, n.º 4, 2.º B,
Cuerpo	→	<p>EXPONE:</p> <p>Que reúne todos los requisitos de la convocatoria publicada en el BOE de Madrid, n.º 192, de 11-5-05, referente a 2 plazas para cubrir vacantes existentes en la escala auxiliar de administración general.</p> <p>Que ha satisfecho los derechos de examen, según indica el resguardo adjunto (n.º 24 317), por ello,</p>
Petición	→	<p>SOLICITA:</p> <p>Ser admitido para poder concursar, con arreglo a las bases de la convocatoria.</p>
Pie	→	<p>En Madrid, a 16 de junio de 2005.</p> <p>EXCMO. SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES</p>