

# Índice

ESTIMADOS LECTORES.....	15
1. LOS ERRORES EN LA PREPARACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	17
1. Los axiomas de Palo Alto.....	17
2. No tener claro qué es comunicar.....	18
3. No diferenciar entre informar y comunicar.....	20
4. Falta de apreciación entre la comunicación intrapersonal y la interpersonal.....	21
5. Imprecisión y desorden en las ideas al comunicar.....	21
6. Desestimar las reglas básicas para una comunicación efectiva..	22
2. LOS ERRORES DURANTE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	25
7. ¿Tenemos claro cuál es la comunicación verbal?.....	25
8. Al comunicar, no prever las fases de inicio, desarrollo y conclusión.....	26
9. Poseer escasa información del receptor.....	27
10. No tener en cuenta nuestras propias carencias.....	27
11. Desatender la atención en los preámbulos del saludo.....	28
12. No prever la barrera del entorno cuando comunicamos.....	29
13. No apreciar las propias barreras del receptor.....	30
14. Emplear argumentos no apropiados al interés del receptor.....	30
15. No adaptar el contenido al código del receptor.....	31
16. Elección inadecuada del momento.....	32

3. LOS ERRORES PERSONALES AL COMUNICAR.....	33
17. Carencia de la escucha activa.....	33
18. En no optimizar la escucha activa.....	34
19. Carencia de empatía con el receptor.....	35
20. Obviar las ventajas de la empatía al comunicar.....	36
21. Falta de asertividad.....	37
22. No controlar la ansiedad al comunicarnos.....	39
23. Inadecuada forma de hacer preguntas.....	40
24. Incorrectas respuestas cuando nos critican.....	41
25. Desaprovechar la inteligencia emocional al comunicar.....	42
4. LOS ERRORES EN LA FORMA DEL LENGUAJE.....	45
26. En la utilización de las expresiones dogmáticas.....	45
27. En el abuso de hablar sobre sí mismo.....	46
28. La utilización de tecnicismos.....	47
29. En el lenguaje negativo.....	47
30. En la incorporación de palabras en otros idiomas.....	49
31. En la utilización incorrecta del tratamiento.....	49
32. Redundancias e imprecisión del mensaje.....	51
33. Falta de persuasión por comunicación poco empática.....	52
5. LOS ERRORES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.....	53
34. Subestimar la importancia de la comunicación no verbal.....	53
35. En el paralenguaje, una velocidad inadecuada de voz.....	54
36. En el paralenguaje, un uso inadecuado del volumen de voz....	55
37. En los gestos y expresiones del rostro.....	55
38. En la forma de la postura corporal.....	56
39. En la incorrecta forma de vestir.....	57
40. En la utilización de las distancias.....	58
41. Dificultad en la comunicación no verbal mediante el teléfono.	59
6. LOS ERRORES EN LA COMUNICACIÓN INTERNA EMPRESARIAL.....	61
42. No distinguir entre la comunicación de datos o dar información.	61

43. Obviar las tres funciones que tiene la comunicación interna en la empresa .....	62
44. Uso inadecuado de los canales de comunicación interna.....	63
45. Poca utilización de otros medios de comunicación interna.....	64
46. Incorrecta comunicación en los eventos internos.....	65
47. No contemplar los requisitos básicos en la comunicación interna .....	66
7. LOS ERRORES EN LA COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES.....	69
48. En la preparación de los objetivos de la entrevista.....	69
49. Defectuosa comunicación en la entrevista de selección.....	70
50. Inadecuada comunicación en la acogida del nuevo colaborador .	72
51. En la notificación de los ceses de colaboración.....	73
52. Incorrecta comunicación de los objetivos esperados.....	75
53. Ambigüedad en la información de la evaluación del desempeño .....	76
54. Información incompleta en las situaciones de crisis.....	77
55. Deficiente comunicación de alternativas ante los problemas....	79
56. No comunicar los motivos de la reunión .....	80
57. Defectuosa comunicación durante las reuniones.....	81
58. Perder el control emocional ante las interrupciones.....	83
59. Comunicación deficiente en el proceso de delegación .....	84
60. No aprovechar la comunicación en las quejas.....	85
61. Tratamiento inadecuado en las reclamaciones.....	86
62. En la comunicación de posibles sugerencias de mejora .....	87
63. Permitir actitudes incorrectas en la comunicación con los colaboradores.....	88
8. LOS ERRORES DE COMUNICACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES.....	91
64. En la preparación del manual de los argumentos.....	91
65. Errores de comunicación al utilizar las distintas tácticas de negociación .....	92
66. Comunicación inadecuada al persuadir .....	93
67. Comunicación inadecuada en la refutación de las objeciones ..	93

68. Errores de comunicación ante los bloqueos .....	94
69. Deficiencias de comunicación en los cierres de las negociaciones .....	95
70. Comunicación equivocada ante las personas visuales, auditivas y cenestésicas.....	96
71. Incorrecta comunicación al exponer nuestras ideas .....	98
72. Mal uso de los medios de apoyo en la negociación.....	99
73. Errores de comunicación con negociadores industriales .....	100
74. No contemplar las particularidades de comunicación de los compradores internacionales .....	101
9. LOS ERRORES EN LA COMUNICACIÓN PERSONAL ESCRITA.....	103
75. No diferenciar la comunicación escrita de la verbal .....	103
76. En la preparación de las ideas del mensaje escrito .....	104
77. Desorden argumental del comunicado escrito .....	105
78. Incorrecciones en la elaboración de los informes (I) .....	106
79. Incorrecciones en la elaboración de los informes (II).....	107
80. En la preparación de las actas y comunicados internos.....	109
81. En la elaboración del dossier y de las notas de prensa .....	110
82. Obviar algún apartado al hacer los manuales de acogida .....	112
83. Errores en la comunicación mediante los e-mails .....	114
10. LOS ERRORES DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA CON EL ENTORNO SOCIAL O EMPRESARIAL .....	117
84. En la preparación del mensaje a emitir .....	117
85. En la preparación y disposición del entorno .....	118
86. En los momentos del inicio de nuestra presentación .....	118
87. En la captación del interés del público durante el desarrollo .	120
88. En la finalización de la presentación .....	121
89. En la inadecuada utilización de los medios de apoyo .....	121
90. En las respuestas en el turno de ruegos y preguntas .....	123
91. Deficiencias comunicativas en las mesas redondas.....	124

---

11. A MODO DE CONCLUSIÓN, REFLEXIÓN SOBRE ALGUNAS CITAS RELATIVAS A LA COMUNICACIÓN.....	125
92. Frases sobre la comunicación interpersonal.....	125
93. Frases sobre la escucha activa.....	126
94. Frases sobre la empatía.....	127
95. Frases sobre la asertividad.....	128
96. Frases sobre la comunicación no verbal.....	129
97. Frases sobre la comunicación en la empresa.....	130
98. Frases sobre la comunicación intergrupal.....	131
99. Frases sobre la comunicación escrita.....	132
100. Frases sobre la comunicación pública.....	132
 BIBLIOGRAFÍA.....	 135