

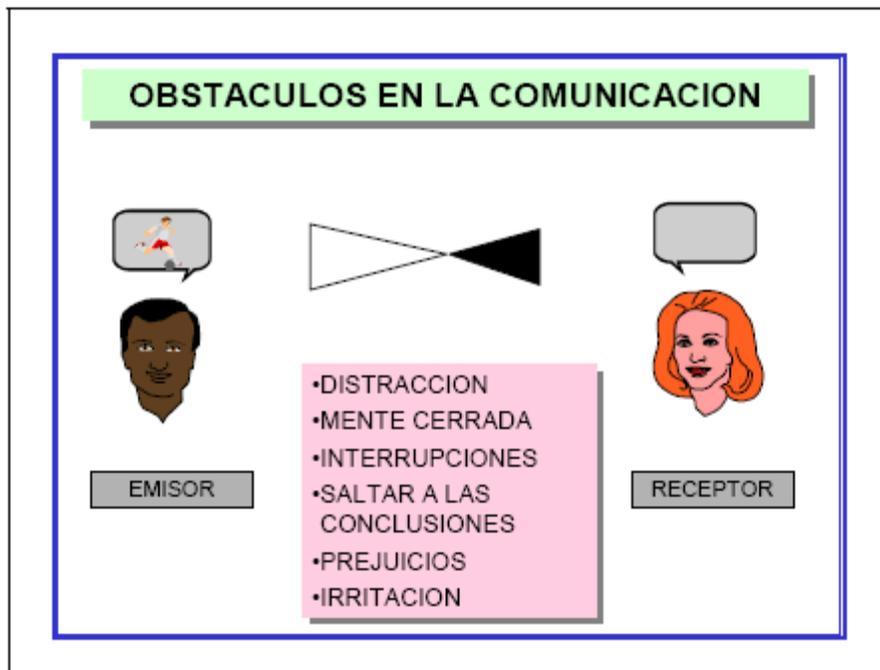
COMUNICACIÓN

¿Qué es la Comunicación?

Es el proceso mediante el cual se realiza el intercambio de ideas, pensamientos, opiniones y en general, de información.



OBSTÁCULOS EN LA COMUNICACIÓN



1. La distracción
2. La falta de interés.
3. Mente Cerrada
4. Interrupciones
5. La filtración
6. Percepción selectiva
7. Los prejuicios.
8. Mensaje incompleto
9. La falta de organización de las ideas.
10. El no saber escuchar y saltar a conclusiones
11. El Lenguaje.

1. Si la conversación se da en un ambiente ruidoso, o con muchas personas, el receptor puede distraerse o centrar su atención en otra cosa y no en el emisor que esta trasmitiéndole una información. Esto puede llevar a que se entienda otra cosa o que se escuche recortado el mensaje. Ej: celulares, charlas en la reunión, etc.

2. Muchos temas que se tratan no nos despiertan un interés particular, por ende, nuestra escucha suele ser más superficial.

3. Un obstáculo suele ser la mente cerrada, ya sea frente a un tema o una persona en particular. La persona que recibe el mensaje o la información se niega a escuchar abiertamente, generando un problema o limitando la resolución del mismo.

4. Interrupciones de gente no participante en la reunión, teléfono, ruido de construcción.

5. Filtración se refiere a la manipulación de la información para que de esta manera sea vista de manera más favorable por el receptor.

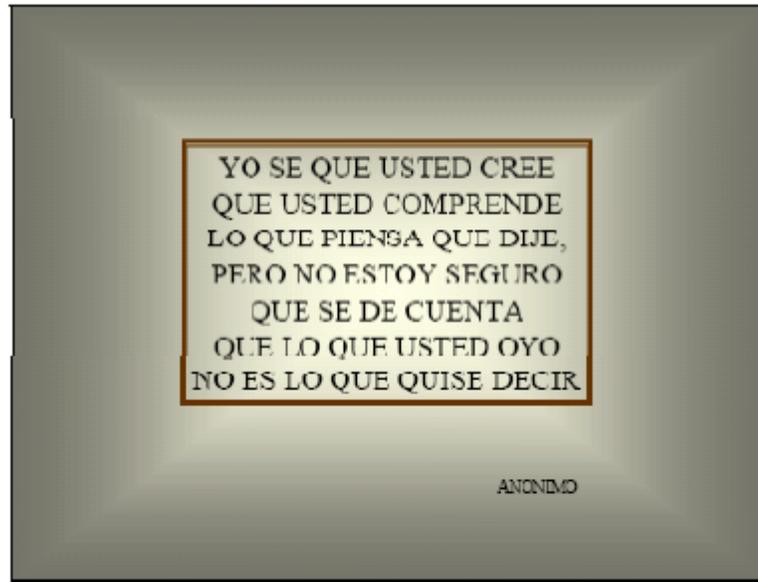
6. Percepción selectiva: Esto se debe a que los preceptores en el proceso de comunicación ven en forma subjetiva y escuchan basados en sus necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes y otras características personales. Así mismo, el emisor del mensaje también comunica desde sus necesidades, emociones, etc. Ejemplos son: Preocupación o emociones ajenas al trabajo, como una situación personal complicada (divorcio, duelo, depresión). Así mismo cada uno tiene una personalidad particular, con características propias (timidez, temor, pesimismo)

7. Los prejuicios provocan una predisposición a interpretar el mensaje de una determinada forma (sexo, religión, edad, raza...). Son muy peligrosos por que regulan nuestra conducta. Por ejemplo: una mujer no puede ser jefa. Este prejuicio incide en la formación que reciba esta persona. No podemos establecer si una persona es "válida" o no hasta que se la conoce y se prueba su eficacia.

8. Mensaje incompleto: no es tan frecuente, pero el emisor a veces piensa algo y al transmitirlo, le parece haber dicho todo, siendo que sólo dijo una parte y el resto sólo lo pensó. Esto provoca que no se entienda la idea. Por otro lado este percance sucede cuando la información que se comparte de un individuo a otro, va perdiendo precisión a lo largo de las transmisiones, y esta es una de las principales causas de un problema de comunicación severo. Ej: Teléfono descompuesto de información, rumores.

9. Si la información no esta secuenciada, ordenada y jerarquizada es difícil que se entienda.

10. No todas las personas están acostumbradas a escuchar adecuadamente, muchos pueden mantener una comunicación sin que haya una conexión real con la temática manejada, además de que muchas personas tienden a juzgar el contenido de una información precipitadamente muchas veces sin analizar objetivamente la información recibida.



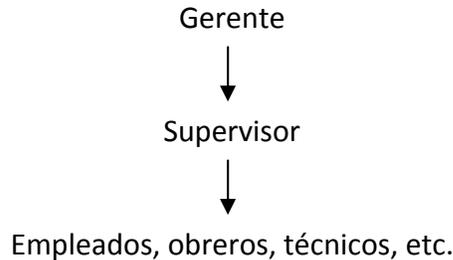
FLUJOS DE COMUNICACIÓN

Los flujos de comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en tres formas: descendente, ascendente, horizontal y oblicua. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.



a) Comunicación Descendente

Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.



Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirlas.

b) Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente es aquella que al contrario de la descendente se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos, este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la organización, hay quienes consideran que la comunicación ascendente es indispensable pues desde aquí se habla de retroalimentación constante y se fundamenta en el conocimiento mutuo de pensamientos y acciones. Se utiliza también para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización.

c) Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, cuyos puestos están al mismo nivel intercambian información. Por ejemplo comunicaciones entre supervisores de varias plantas o departamentos.

Este tipo de comunicación es muy positiva para evitar proceso burocráticos y lentos en una organización, además, es informal y promueve a la acción. Sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc.

Se da entre los empleados de un mismo nivel jerárquico.

Y se utiliza para:

- Coordinar las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa.
- Resolver problemas de un departamento.

- Tomar decisiones en las que tengan que intervenir varios departamentos.
- Se usan reuniones de trabajo, notas, comunicados internos, trabajo en equipo, debates, teléfono, Internet... etc.

d) Comunicación oblicua

Es la que se puede realizar entre dos empleados de distintas aéreas y distintos niveles jerárquicos, ejemplo: el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas. Es la necesidad de la coordinación intergrupala, debidas a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor.

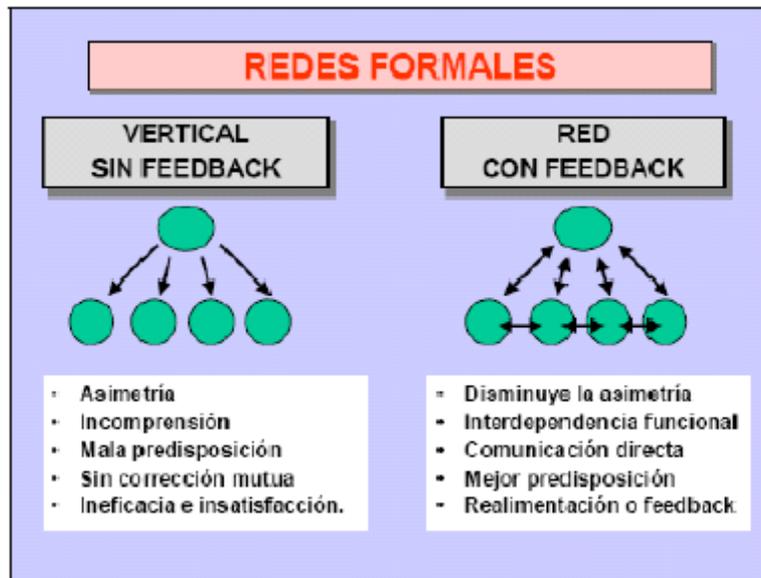
TIPOS DE COMUNICACIÓN

a) Comunicación formal es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todas los miembros de la empresa. Define el modo en que cada persona debe comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor. Esto es importante a la hora de presentar informes, de comunicarse con nuestros superiores y pares.

b) Comunicación Informal influye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan una mayor crecimiento pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera exista lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

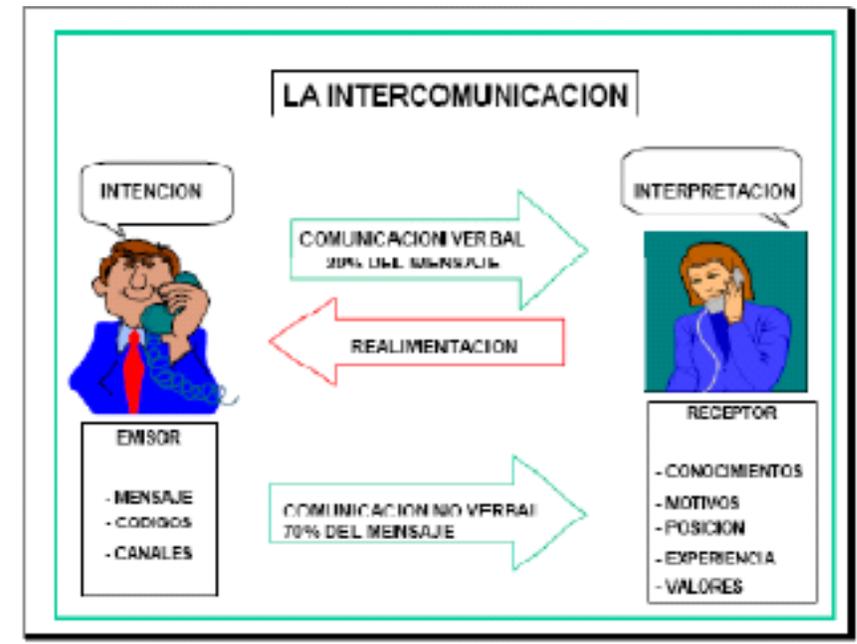




Recomendaciones para una comunicación eficaz en la organización

- El presidente o gerente debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.
- Asociar las acciones con las palabras (Coherencia entre lo que digo y hago)
- Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente), resaltando la importancia de la retroalimentación (feedback)
- Énfasis en la comunicación cara a cara.
- Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
- Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias, sin un castigo posterior.
- Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita.
- Luchar porque la información fluya continuamente.

COMUNICACIÓN VERBAL Y CORPORAL



a) Comunicación verbal

La mayoría de lo que transmitimos lo hacemos hablando. La comunicación verbal es usada para comunicar ideas o dar información, acerca de hechos personales o no, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, dar o demandar información, razonar y argumentar. Las palabras que se utilizan dependen del tema de discusión, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que se pretende alcanzar.

La comunicación verbal tiene como función servir de vehículo a los contenidos explícitos del mensaje, y lo único que se requiere para garantizar una comunicación efectiva es que sean realmente explícitos, es decir, que sean presentado de un modo descriptivo y operativo, y según un código común con el grupo.

Aunque se comprendan como elementos de la comunicación no verbal, algunos aspectos relacionados que debemos recordar son los siguientes:

- Controlar los términos que utilizas, debemos dar información sin llegar a ser “pedantes”.

- Revisa tu voz, quizás consideres necesario esforzarte un poco más, ya que puede ser que tengas un tono bajo o demasiado alto y tengas que introducir algunas mejoras para que lo que digas se escuche mejor.
- La velocidad del habla. Aunque nosotros nos escuchemos y nos entendamos perfectamente, puede ser que hablemos demasiado rápido para los alumnos, por tanto debemos adaptarnos en la medida de lo posibles.
- El tiempo. Si hablamos durante mucho tiempo podemos llegar a ser monótonos, es recomendable introducir preguntas a los demás, hacerles participar para que expresen sus conocimientos e intercambien ideas.

Todos estos aspectos pueden influir en lo que intentas transmitir y en lo que interpretan los participantes, por eso es importante tenerlos en cuenta.

b) Comunicación no verbal

Reducir el proceso de comunicación a la expresión y comprensión de mensajes verbales es como intentar comprender un anochecer estival sin presenciarlo: sin sus colores, sonidos y sin experimentar los sentimientos que sugiere.

Las señales no verbales no sólo colorean el blanco y negro de un mensaje verbal sino que, muchas veces, lo transforman completamente o incluso lo mantienen en segundo plano.

La conducta no verbal resulta imposible de ocultar. Tú puedes ocultar tus palabras, puedes decidir no hablar o no comunicarte verbalmente, sin embargo resulta imposible no enviar mensajes a través de tu rostro o de tu cuerpo.



La comunicación no verbal está comprendida por multitud de factores:

- La expresión facial. A través de la expresión de la cara podemos comunicar el grado de inclinación, comprensión, interés, el estado emocional. Es un feedback muy efectivo (se dice si se está comprendiendo, acuerdo o desacuerdo).
- La mirada. Para expresar emociones, afiliación, deseo o aversión.
- La postura, el modo de cómo uno se sienta, permanece de pie o la forma de caminar. Revela el estado emocional de la persona, actitudes y sentimientos hacia sí mismo y hacia los otros.
- Los gestos con la manos. Enfatizan los mensajes verbales incluso a veces sustituyen la palabras cuando éstas son difíciles de utilizar.
- La proximidad espacial entre los interlocutores.
- El contacto físico. Expresa cordialidad o simpatía, o agresión.
- Las claves vocales: el tono, volumen, claridad, velocidad, el balbuceo y las muletillas, afectan al significado de lo que se dice.
- La apariencia personal: aseo, estilo de vestir, peinado...a veces matizan la comunicación verbal.

En general podemos decir que las funciones de la comunicación no verbal pueden ser:

- Reforzar el mensaje verbal. Por ejemplo; si explicamos como funciona un molino podemos apoyarlo mediante el movimiento de las manos y brazos.
- Repetir el mensaje.
- Sustituirlo, lo hacemos cuando explicamos algo para lo que no recordamos la palabra adecuada, o cuando decimos a un alumno que se acerque para realizar una tarea,...
- Mostrar actitudes del receptor y regular la comunicación. Con las señales no verbales mostramos interés o desinterés, agrado o disgusto por lo que dice una persona, le mostramos que es tu turno de palabra en el debate, le reforzamos para que continúe su exposición o la deje, etc,...

Autora: Andrea Etcheverry