

PROGRAMA DE FORMACIÓN: LIDERAZGO GERENCIAL

TÍTULO: COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación es el sistema de comportamiento integrado que calibra, regulariza, mantiene y, por ello, hace posible las relaciones entre los hombres.

En un mundo globalizado las organizaciones tanto grandes como pequeñas se ven enfrentadas al desafío de hacer cada vez más eficientes sus sistemas de comunicación, a través de las estructuras, los procesos y las personas.

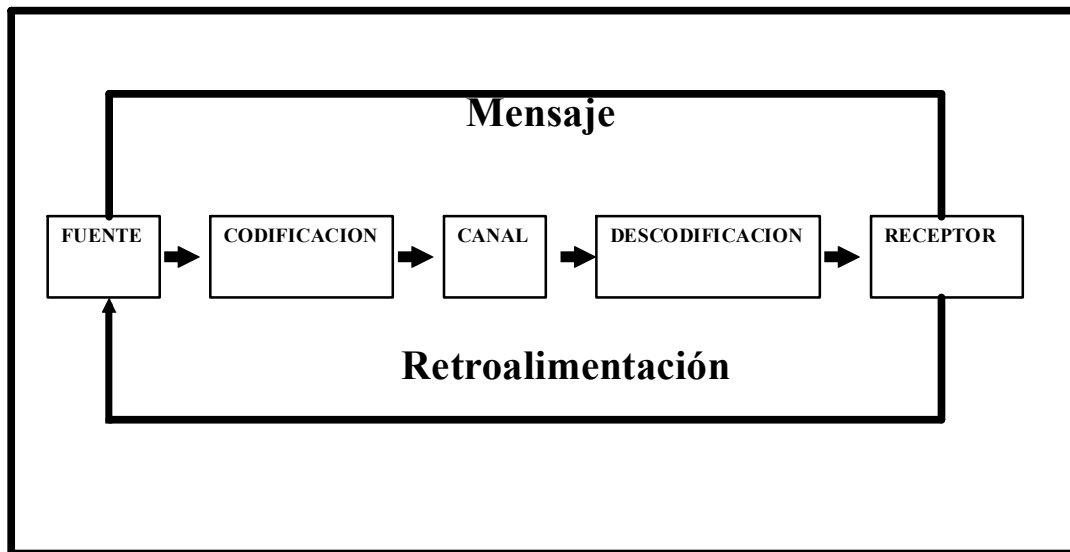
Una idea, por más grande que sea resulta inútil si no se transmite y se comprende y de igual modo si no se asegura los canales de transmisión adecuados para tales fines.

La comunicación cumple una función, se relaciona con su participación en la facilitación de la toma de decisiones. Proporciona la información que necesitan los individuos y grupos para tomar decisiones al transmitir los datos con los cuales identificar y evaluar las diversas opciones.

Componentes Básicos de la Comunicación.

- ◆ El personaje que se comunica (Emisor)
- ◆ El que recibe la comunicación (Receptor)
- ◆ Un mensaje.
- ◆ Un canal.
- ◆ Un entorno o contexto espacio temporal.
- ◆ Un sistema de retroalimentación.
- ◆ Interferencias.
- ◆ Refuerzos o ratificación.

Diagrama Del Proceso De Comunicación



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

✓ Filtración

La filtración denota la manipulación de la información por el emisor para que sea vista más favorablemente por el receptor.

El principal determinante de la filtración es el número de nivel en la cadena de mensaje. Cuanto más niveles verticales haya en un canal, más posibilidades habrá de filtración.

✓ Percepción Selectiva.

Los receptores, en el proceso comunicativo, ven y oyen de modo selectivo basándose en sus necesidades, motivaciones, experiencias, educación y otras características personales. También proyectan sus intereses y expectativas personales en la comunicación al ir la descifrando. No vemos la realidad sino que interpretamos lo que vemos y a eso le llamamos realidad.

✓ Emociones

El estado de ánimo del receptor en el momento en que le llega un mensaje incidirá en la interpretación que le dé....

✓ Lenguaje

Las palabras significan cosas diferentes para cada persona. La edad, escolaridad, y sistemas culturales son tres de las variables más obvias que inciden en el lenguaje que utiliza el sujeto y en las definiciones que damos a las palabras.

A través del lenguaje podemos expresar nuestras más profundas creencias, de tal manera que evidenciamos nuestros sentimientos t actitudes frente a la vida y sucesos.

HABILIDADES PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

✓ Contacto (RAPPORT)

Webster define el contacto como una relación marcada por la armonía, conformidad, acuerdo o afinidad. En esencia, es un sentimiento de concordia entre dos o más individuos.

El RAPPORT puede resumirse en dos actitudes: Acoplar y dirigir. Para acoplar a un individuo debemos atender todos los aspectos de su comunicación, verbales y no verbales.

ATENCIÓN, INTERACCIÓN Y ESCUCHA ACTIVA.

La escucha activa es una forma de atención dinámica e intencionada que conlleva la percepción integral de la comunicación en sus aspectos de contenido y de relación, además de un reconocimiento explícito del otro.

Su utilización sistemática aporta una serie de notables mejoras en la comunicación:

- Incrementa la claridad del contenido de los mensajes.
- Disminuye la contaminación emocional.
- Favorece la autoestima.
- Mejora la calidad de las relaciones interpersonales.

ETAPAS DE LA ESCUCHA ACTIVA.

- **Aceptación:** escuchar a-críticamente y sin prejuicio.
- **Clasificación:** separar los contenidos informativos de los relacionales.
- **Retroalimentación o feed-back:** demostrar que hemos escuchado, centrándonos en los hechos y dejando de lado opiniones personales o emociones que pudiesen perturbar nuestra objetividad.
- **La Retroalimentación:** Muchos problemas de comunicación se deben a malos entendidos e interpretaciones incorrectas. Unos y otros tienden a presentarse con menor frecuencia si se cerciora uno de que el circuito de retroalimentación se usa en el proceso de la comunicación. La retroalimentación puede ser verbal o escrita.
- **La Empatía:** La empatía es una palabra griega formada de dos raíces: EM dentro, PATIA pathos, que significa sentimiento o sufrimiento.

Tenemos empatía cuando nos colocamos en el lugar de la otra persona.

- La comunicación fluye mejor cuando una de las partes es la primera en entender.
- Para entender a otra persona, debemos ser influenciados.
- Cuando somos abiertos, permitimos a la gente relajar sus posiciones rígidas y considerar alternativas.
- El buscar primero entender, nos permite actuar desde una posición de conocimiento.
- Al buscar entender nosotros ganamos.

EL ARTE DE CONVERSAR

La palabra conversación viene del latín “conversus” que significa “convertirse”. Es decir, a medida que vamos conversando nos convertimos en alguien distinto, nos transformamos a través de la palabra.

HABILIDADES DE INTERACCIÓN.

1. Propuesta.
2. Ampliación.
3. Desacuerdo.
4. Defensa/ ataque.
5. Requisición.
6. Contribución.
7. Resumen.
8. Verificación.
9. Resumen.
10. Inclusión.
11. Exclusión.

Nueve de las once categorías de comportamiento se pueden agrupar dentro de tres clases que son:

- ✓ **Iniciación:** Comportamiento que presentan ideas, conceptos, sugerencias, o cursos de acción.
- ✓ **Reacción:** comportamiento que contribuyen una evaluación de las contribuciones de los otros.
- ✓ **Clarificación:** comportamientos que intercambian información, hechos, opiniones y otras aclaraciones.
- ✓ **Proceso:** Comportamientos que permiten controlar la participación de los miembros del grupo.

Dos de las categorías de comportamiento son especiales y se usan acompañadas siempre de algunas de las nueve restantes.

A esta categoría de comportamiento se le denomina de PROCESO.