

TALLER DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES

5ta. Sesión

Ciclo 2015 - II

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Agenda

- Principios de la comunicación
- Comunicación Organizacional
- Comunicación verbal
- Comunicación corporal
- Comunicación escrita

Principios de la comunicación

¿Qué es COMUNICACIÓN

- COMUNICACIÓN proviene del latín communis que significa común
- En el castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad

Definición

- Trato, correspondencia entre dos o más personas.
- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Diccionario en línea de la Real Academia de la Lengua Española

<http://www.rae.es/>

Definición

- Proceso de transmitir ideas, información, emociones, sentimientos y actitudes con el fin de provocar alguna reacción en quien recibe el mensaje.
- La comunicación es un proceso transaccional.
(R. Verderber)

Proceso de comunicación

- Interacción
- Dinamismo
- Complejidad

Elementos

- **Comunicador**
 - La persona con ideas, intenciones, información y que tiene por objetivo el comunicarse .
- **Codificación/Decodificación**
 - Es un proceso que convierte las ideas del comunicador en un conjunto sistemático de símbolos o idioma que expresa el objetivo que este persigue.
- **Mensaje**
 - Es el resultado del proceso de codificación.

Elementos (cont.)

- **Medio de comunicación**
 - Modo de transferir el mensaje del comunicador al receptor.
 - Ejemplos: entrevistas personales, por teléfono, en reuniones, por fax, memos, carteles, teleconferencias, entre otros.
- **Receptor**
 - Es la persona que recibe y decodifica el mensaje.

Elementos (cont.)

- **Retroinformación**
 - Es la respuesta al mensaje por parte del receptor.
- **Error o Ruido**
 - Se puede definir como cualquier factor que distorsiona la intención que perseguía el mensaje y puede producirse en todos los elementos de la comunicación.

Comunicación Organizacional

Definiciones

- Conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio.

Importancia

- La importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad empresarial.
- Además, es el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados.
- Las funciones de planificación, organización y control sólo cobran cuerpo mediante la comunicación organizacional.

Clases

- **Comunicación Interna**
 - actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros.
- **Comunicación Externa**
 - conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos.

Comunicación Descendente

- Fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos
- Va del superior al subordinado
- Tipos
 - instrucciones de trabajo
 - explicación razonada del trabajo
 - información sobre procedimientos y prácticas organizacionales
 - Retro-comunicación al subordinado respecto a la ejecución
 - Información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir.

Comunicación Ascendente

- Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos.
- Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.
- Por otro lado, la gente tiende a compartir solamente las buenas noticias con sus supervisores y a eliminar las malas noticias, porque:
 - Quieren parecer competentes.
 - Desconfían de su jefe.
 - Temen a que el jefe castigue al mensajero.
 - Creen que ayudan a sus jefes si lo protegen de sus problemas.

Comunicación Horizontal

- Es la comunicación que fluye entre funciones.
- Producción, Mercadeo, Finanzas, etc.

Comunicación Diagonal

- Cruza distintas funciones y niveles de una organización.

Comunicación Formal vs Informal

- Formal
 - Mensajes oficiales que genera una organización.
 - Informal
 - Carecen del respaldo organizacional para su transmisión.
 - Los llamamos chismes o rumores.

Reflexiones

- La comunicación es fundamental para el funcionamiento de mi organización...
- Cuando la comunicación fluye de forma eficiente, contribuye a...

Comunicación Interpersonal

Comunicación Verbal
Comunicación No Verbal
Comunicación Escrita

Comunicación Verbal

- Implica el debate cara a cara, conversaciones telefónicas, presentaciones y discursos formales, entre otros.
 - Toda situación donde el mensaje se transmite de forma oral.
 - Esta influenciado por nuestras habilidades interpersonales.

Singular vs Dual

- Singular: Comunicación en un solo sentido
 - Proceso en el que la información fluye solamente en una dirección, del emisor al receptor, sin ciclo de retrocomunicación.
- Dual: Comunicación en dos sentidos
 - Proceso en el cual la información fluye en dos direcciones: el receptor proporciona la retrocomunicación y el emisor es receptivo a la ésta.

Comunicación No Verbal

- Es la parte del mensaje que se transmite a través de gestos, expresiones y movimientos corporales.
- El significado varia de cultura a cultura.
- Ejemplos: inclinarse ligeramente hacia el frente, hacer contacto visual directo, fruncir la frente, etc.

Características de la comunicación no verbal

- Ocurre de forma continua
- Puede utilizar más de un canal al mismo tiempo
- Es ambigua, se manifiesta de modo consciente e inconsciente
- Es reconocido por personas de otras culturas
- Desempeña una función limitada

Funciones de la comunicación no verbal

- Complementa la comunicación oral o escrita.
- Sustituye el lenguaje verbal
- Contradice el lenguaje verbal
- Regula el flujo de la conversación

Comunicación Escrita

- Implica la transmisión de un mensaje a través de un medio escrito o electrónico.

El proceso de redacción

- La elaboración de cualquier comunicado escrito implica la participación del redactor en un proceso dual que pone en función dos actividades interrelacionadas:
 - El proceso de desarrollar nuestra habilidad discursiva
 - El proceso de componer un comunicado específico

Estrategias para convertir la redacción en un proceso de diálogo

- **Situación** - ¿Por qué escribo el comunicado? ¿Hay algún obstaculo que me impida o dificulte esa tarea?
- **Asunto** - ¿Qué mensaje quiero transmitirle al lector? ¿Cuál es el punto o los puntos principales que debo recordar?

Estrategias para convertir la redacción en un proceso de diálogo

- Lector - ¿Quién es? ¿Cuántos y cuán diferentes son? ¿Qué esperan o qué desean? ¿cuál es la relación que mantengo con esa persona? ¿Cómo puedo usar el escrito para establecer o mejorar la relación con el lector?

Estrategias para convertir la redacción en un proceso de diálogo

- **Propósito** - ¿Qué quiero lograr con el comunicado escrito? ¿Qué acción o qué respuesta debe provocar para demostrar que ha sido efectivo? ¿Qué espero que haga el lector?

Fallas en la comunicación

El mensaje que envía el emisor no siempre “llega” al receptor.

Barreras en la comunicación

- Factores Físicos
 - Ruido
 - Calor o frío
 - Distancia entre las personas
 - No mirar cara a cara
 - Necesidades del momento (sueño, hambre, etc.)

Barreras en la Comunicación (cont.)

- Factores Biológicos
 - Defectos (habla o audición)
 - Estado de salud crítico

Barreras en la Comunicación (cont.)

- Factores Sociales
 - Idioma (semántica)
 - Estatus o posición
 - Valores y actitudes
 - Prejuicios
 - Percepciones – muchas maneras de ver lo mismo.
 - ¿Tomamos en consideración los puntos de vista de los demás?
 - Expectativas – comunicar lo que creemos que se quiere escuchar
 - No escuchar - no poder interpretar el mensaje

Barreras en la Comunicación (cont.)

- Factores Psicológicos y Emocionales
 - Preocupación
 - Coraje
 - Estar a la defensiva
 - Tono de voz
 - Distracciones – falta de enfoque

Barreras en la Comunicación (cont.)

- Otros Factores
 - Generalizar (siempre, nadie, nunca)
 - Pensar que sabemos lo que el otro piensa, siente o quiere
 - Mensajes incompletos
 - Acusación continua
 - Amenazas
 - Discutir muchas ideas a la vez
 - Tiempo – se enfatiza la “urgencia”

Indicadores de actitudes, estados anímicos y otros rasgos personales

- Falta de Atención
- Expresión Facial
- Voz
- Postura
- Movimientos Corporales
- Apariencia Personal

Actitudes y comportamientos que dificultan las relaciones interpersonales

- Descuido al elegir lo que se dice y cómo se dice
- Impetuosidad al hablar
- Terquedad u obstinación
- Tendencia a entablar altercados
- Exceso de competitividad

Podría ocurrir que no prestemos atención porque...

- Nos concentramos en algún problema, asunto pendiente o recuerdo agradable
- Oímos las palabras pero no comprendemos el mensaje
- Comprendemos momentáneamente el asunto escuchado
- Presumimos que ya sabemos todo lo que se va a decir

Mejorando la Comunicación

Buena Redacción

1. Planificar y organizar las ideas
2. Preparar un bosquejo
3. Evite estructuras monótonas
4. Buscar ser breves y claros.
5. Ajustar la escritura al estilo de la audiencia
6. Evitar el argot y los caprichos (slang and fad words: O.K., terrific, tremendous)

Buena Redacción

7. Evite la redundancia
8. Evite los eufemismos
9. Evite errores gramaticales y de escritura

Tipos de documentos de ingeniería

- Registros y libretas.
- Cartas de la empresa
- Memorandos
- Cartas del gerente
- Correo electrónico

Principios fundamentales para mantener relaciones interpersonales armoniosas

- Respeto hacia los demás
- Confianza en sí mismo
- Confiabilidad y credibilidad
- Sentido de justicia

Actitudes que fortalecen la comunicación interpersonal

- Presumir que la otra persona actúa de buena fe
- Colocarse en el lugar del otro
- Estar en disposición de cambiar

Comportamientos que fortalecen la comunicación interpersonal

- Escuchar con atención
- Hablar para ser comprendido
- Iniciar el diálogo a partir de los puntos en común

Credibilidad

- Actúe con sentido ético
- Respete las normas, reglamentos y políticas de la organización
- Cumpla con las tareas y acciones que prometa
- Sea organizado
- Mantenga una comunicación franca y abierta

Credibilidad (cont.)

- Trate a las demás personas con respeto y sentido de justicia
- Mantenga a las personas bien informadas y provea información confiable
- Ocúpese de estar al día en todo lo relacionado con su especialidad, disciplina o profesión.

Escuchar

Escuchar: una destreza esencial

- Escuchar es mucho más que el mero oír o captar los sonidos emitidos por la persona con quien hablamos. Requiere:
 - prestar atención
 - comprender el mensaje
 - evaluarlo
 - recordarlo
 - responder de forma adecuada

En el contexto laboral, el carecer de la destreza para escuchar de modo eficiente es la causa de:

- Errores al transmitir mensajes recibidos, ejecutar tareas y efectuar trámites
- Trabajos que deben volver a realizarse porque no se prestó la debida atención a las instrucciones
- Pérdida de tiempo, materiales, recursos humanos, clientes y dinero
- Disgustos que afectan las relaciones humanas debido a los errores y a las pérdidas

Receptor activo

- Ejercer mejor control sobre los sonidos a los que debemos prestar atención
- Asumir una actitud positiva
- Investigar acerca del emisor y del asunto
- Adoptar una postura que nos facilite captar el mensaje
- Dejar que la otra persona termine de hablar para entonces intervenir

Receptor activo (cont.)

- Prestar atención al lenguaje no verbal
- Controlar las emociones
- Evitar el concentrarse a pensar en lo que uno va a decir cuando le corresponda el turno de intervenir
- Reconocer la labor de quien hace la presentación
- Organizar la información según se recibe

Importancia de la formulación de preguntas

- Es indispensable interrogar con el propósito de:
 - Conseguir información
 - Interaccionar con otras personas
 - Conocer la forma de pensar de otros
 - Ganar la confianza de otros
 - Verificar información

Busqueda de Información

Recursos Informativos

- Bibliotecas
 - revistas, libros, colecciones, etc.
- Prensa
- Radio
- Televisión
- Internet

Necesidad de Información

- Tomar decisiones
- Mantenernos al día en los avances de ingeniería
- Desarrollar nuevo conocimiento

Busqueda de Información

1. Identificar el tema, pregunta de investigación o problema.
2. Escoger frases o términos que describen el tema.
3. Determinar la mejor fuente de información.
4. Evaluar los resultados y escoger el medio apropiado de información
5. Localizar los materiales y sintetizar la información.

Evaluar la Información

- **C**redibility - ¿Quién es la fuente de información?, ¿Qué respeto tiene?
- **A**ccuracy - ¿Se puede verificar la información?
- **R**elevancy - ¿Qué relevancia guarda con nuestro propósito?
- **D**ate - ¿Está al día?
- **S**ource - ¿Cuál es la bibliografía?

Donde se obtiene información

- Bases de datos
- Referencias impresas
- Recursos en línea

Gracias por su atención





UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Docente: Ing. Juan A. Paucar Rupay