

**COMUNICACIÓN Y DINÁMICA
DE GRUPOS**

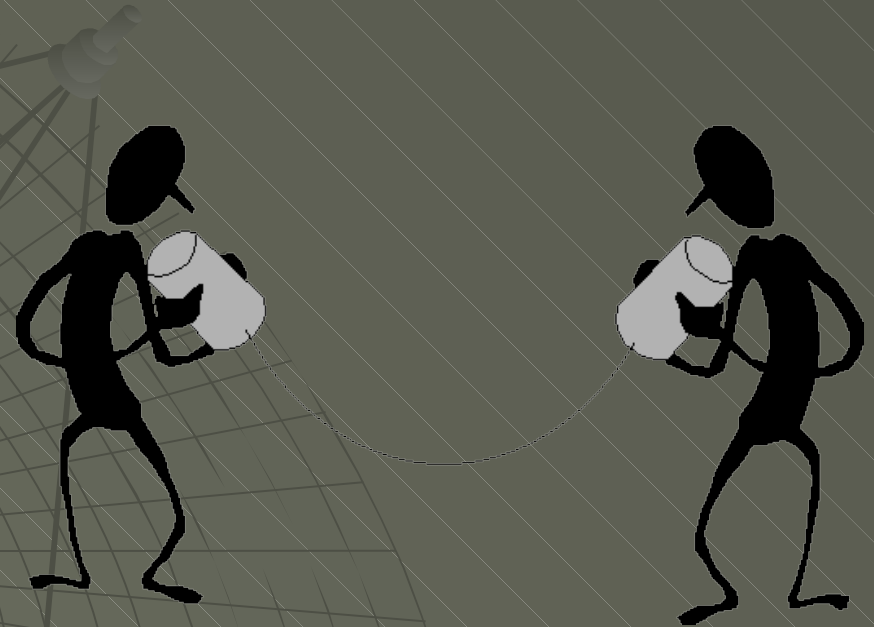
COMUNICACIÓN EFECTIVA



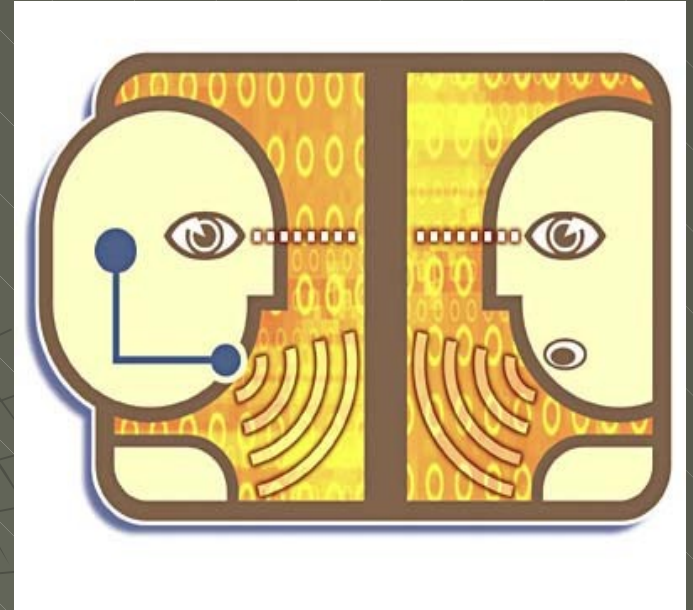
**MTRA. MARTHA DELIA SIRVENT CANCINO
PRESENTA**

Agenda

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



Principios de la comunicación



¿Qué es COMUNICACIÓN

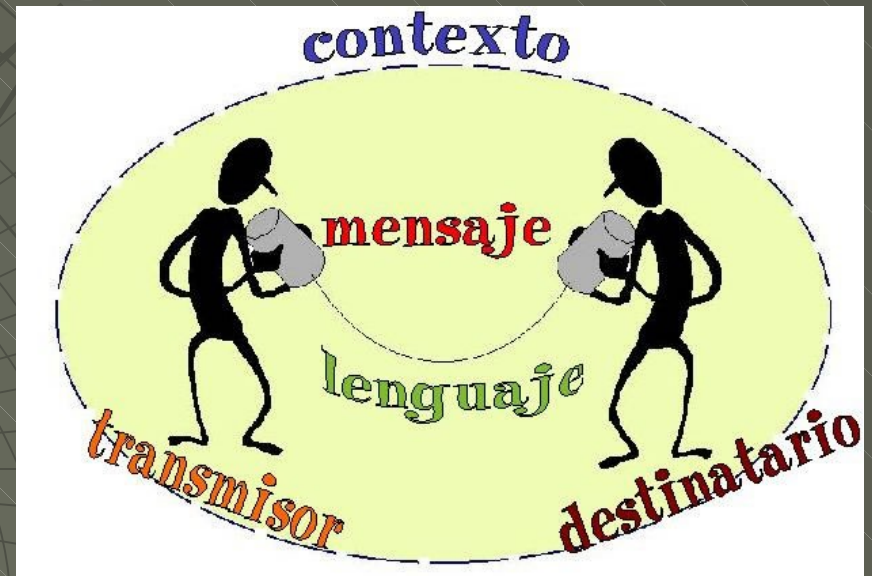
- ♦ COMUNICACIÓN proviene del latín communis que significa común.
- ♦ En el castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad.

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/>

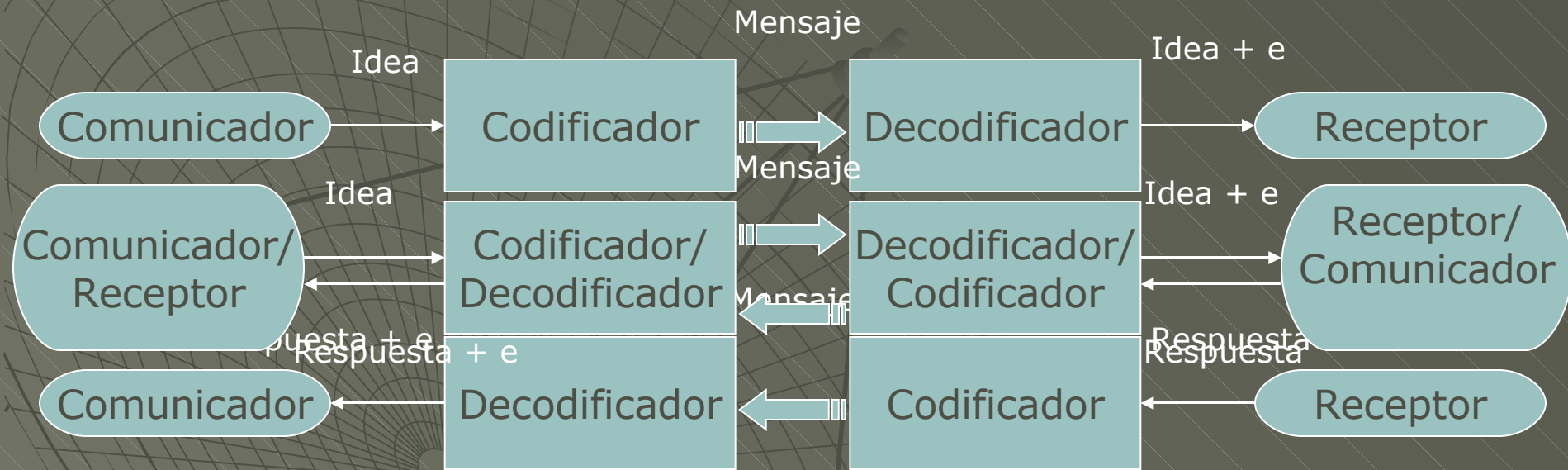


Definición

- ◆ 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)



Modelo



Reflexión

" El resultado de la comunicación esta dado por lo que el receptor entendió y no por lo que el emisor intento comunicar"

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.)

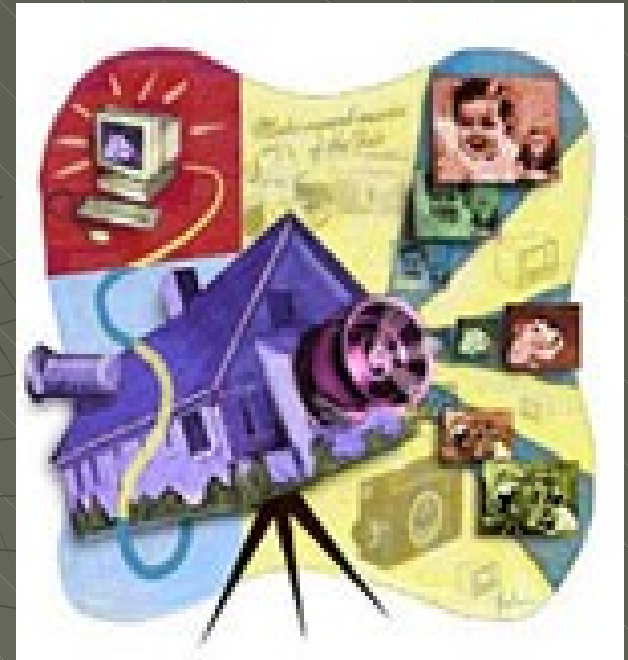
◆ Medio de comunicación

- Modo de transferir el mensaje del comunicador al receptor.

Ejemplos: entrevistas personales, por teléfono, en reuniones, por fax, memos, carteles, tele-conferencias, entre otros.

◆ Receptor

- Es la persona que recibe y decodifica el mensaje.



Elementos (cont.)

◆ Retroinformación

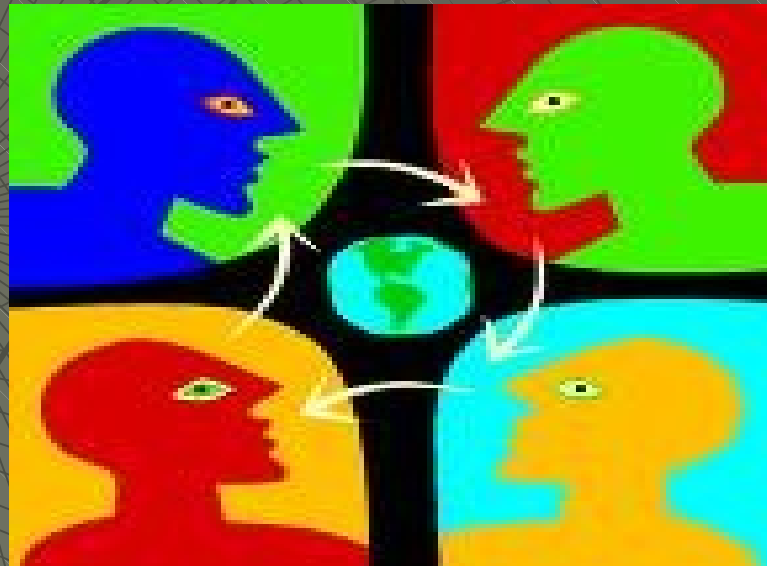
- Es la respuesta al mensaje por parte del receptor.

◆ 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.

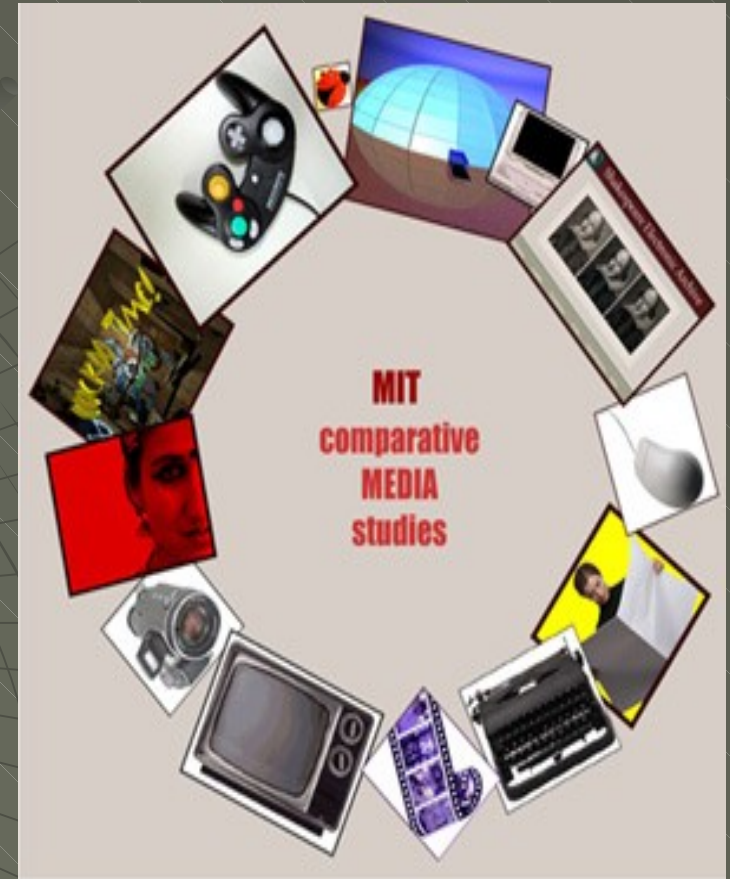


Comunicación Organizacional



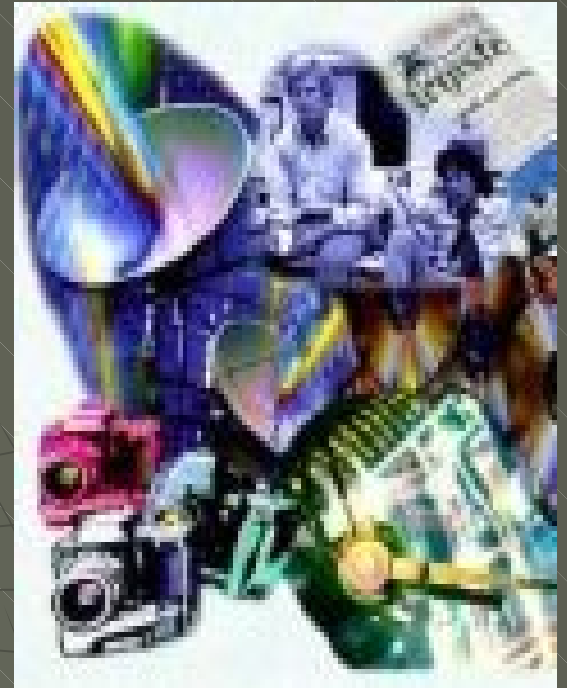
Definiciones

- ◆ 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.



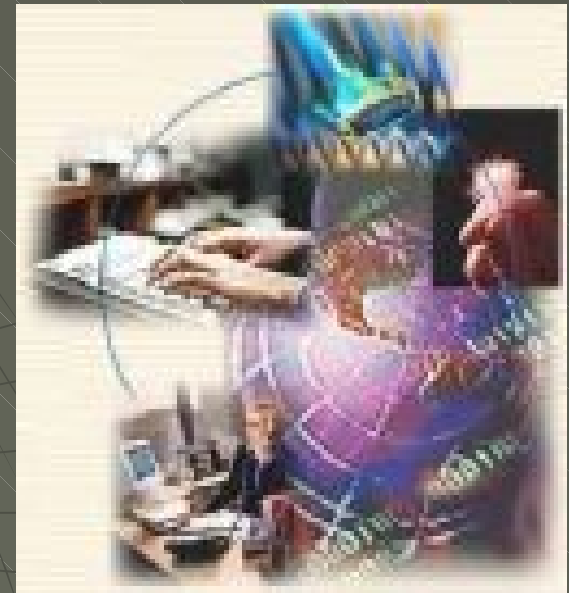
Clases

◆ **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

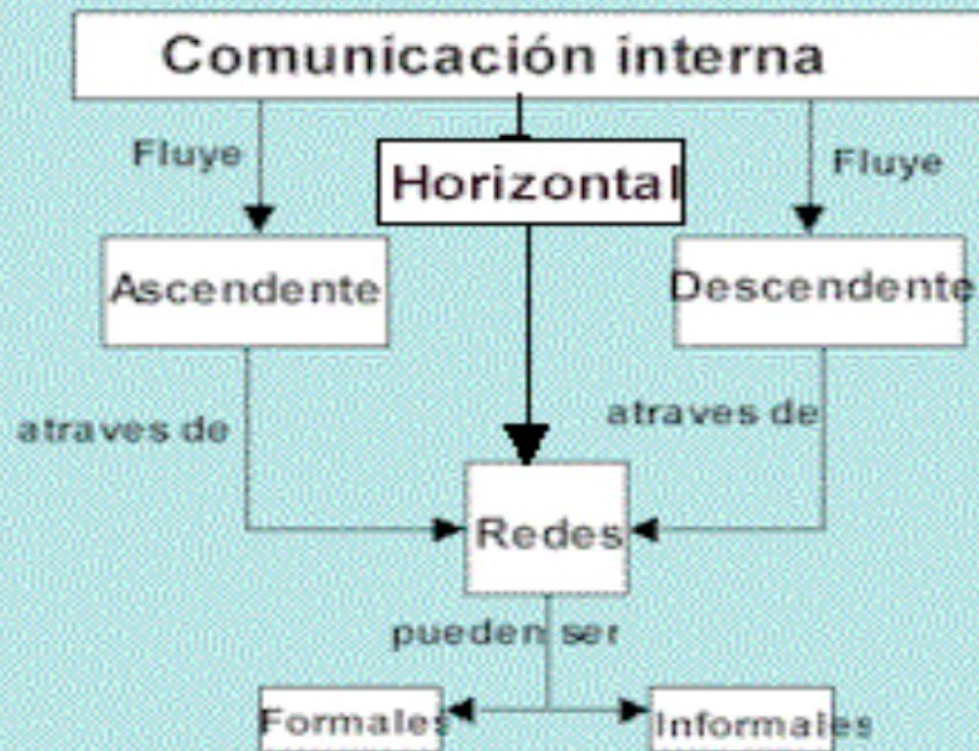
- ◆ Fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos.
- ◆ Va del superior al subordinado.



- ◆ **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.

EMPRESA



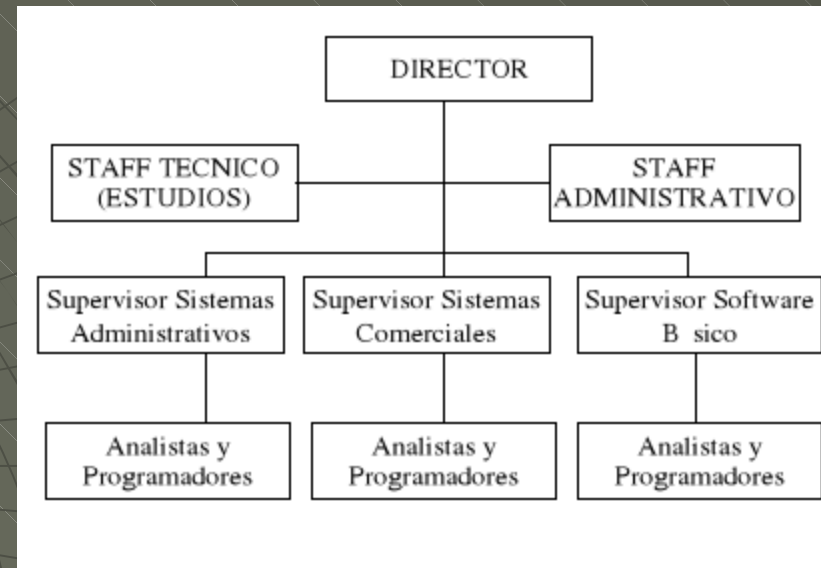
Comunicación Ascendente

- ◆ 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.



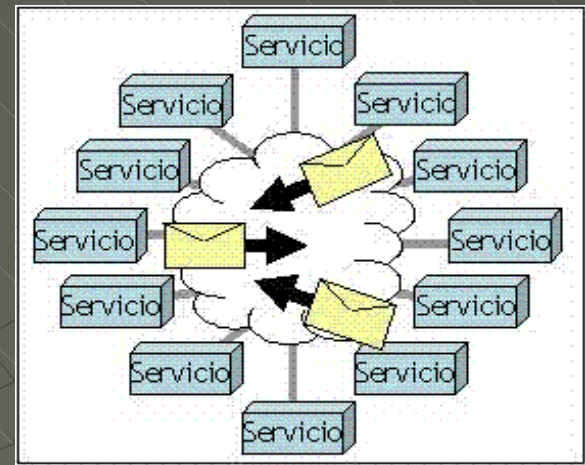
Comunicación Formal vs Informal

◆ **Formal**

- Mensajes oficiales que genera una organización.

• **Informal**

- ◆ Carecen del respaldo organizacional para su transmisión.
- ◆ Los llamamos chismes o rumores.



Reflexiones

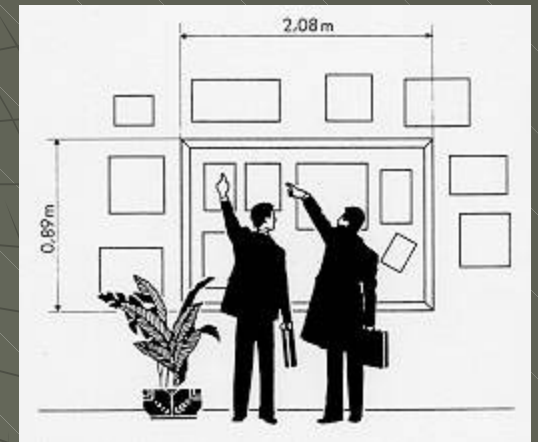
- ◆ La comunicación es fundamental para el funcionamiento de mi organización...
- ◆ Cuando la comunicación fluye de forma eficiente, contribuye a...





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.



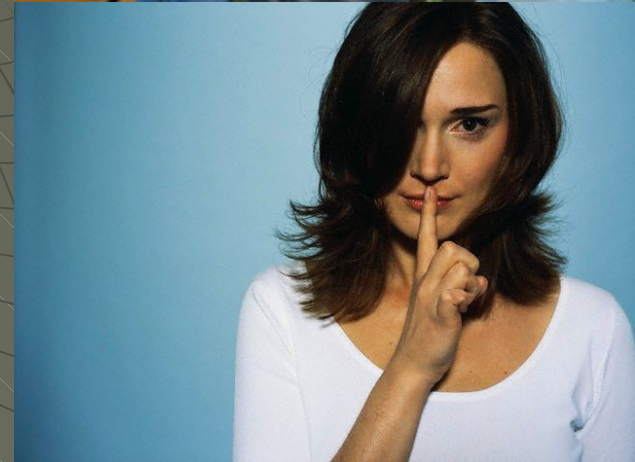
Comunicación No Verbal

- ◆ Es la parte del mensaje que se transmite a través de gestos, expresiones y movimientos corporales.
- ◆ El significado varía 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.**



Redactar un mensaje - lun 03 may 2004 21:43:22 MEST

Enviar Mensaje Guardar Borrador Cancelar Mensaje ?

Identidad bsintes130n@cv.gva.es (Identidad Predeterminada) ?

Para ?

Cc: ?

Bcc: ?

Asunto: ?

Opciones ?

Libreta de Direcciones Expandir Nombres Carácteres Especiales Adjuntar ?

☐ Guardar copia en "sent-mail" ☐ Solicitar Acuse de Recibo

☐ Firmar

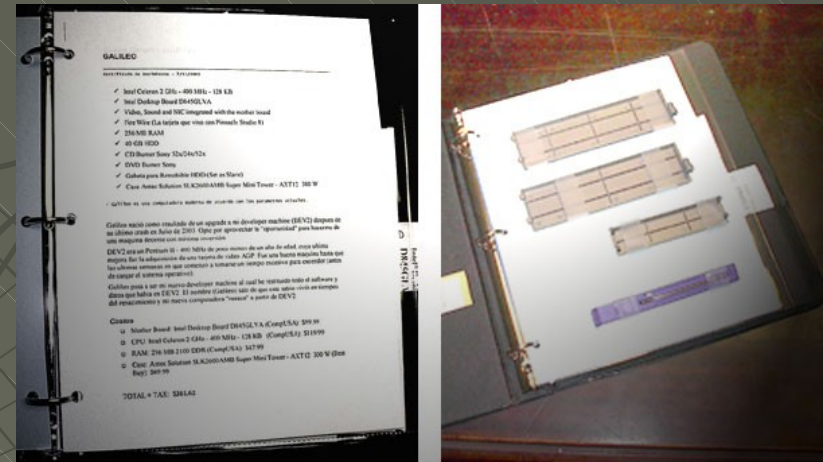
Enviar Mensaje Guardar Borrador Cancelar Mensaje ?

Adjuntar

Adjuntar archivo: Examinar... Adjuntar ?

Estrategias para convertir la redacción en un proceso de diálogo

- ◆ **Situación** - ¿Por qué escribo el comunicado?
¿Hay algún obstáculo 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

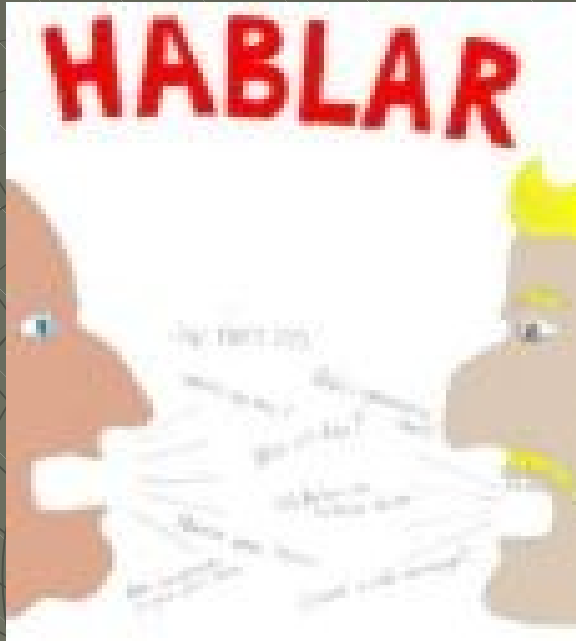
- ◆ **Lector** - ¿Quién es? ¿Cuántos y cuán diferentes son? ¿Qué esperan o qué desean? ¿cuál es la relación que mantengo con esa persona? ¿Cómo puedo usar el escrito para establecer o mejorar la relación con el lector?



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

- 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).

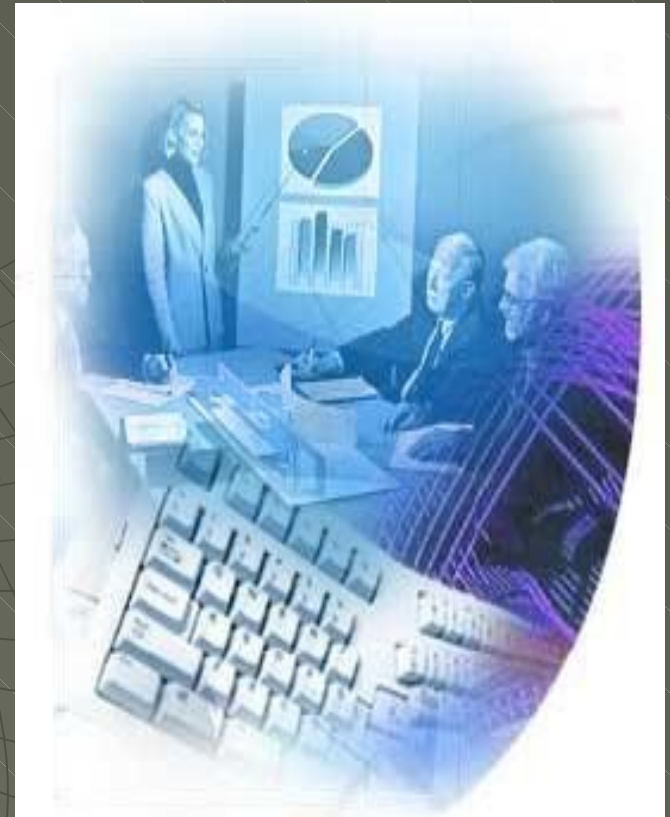


Buena Redacción

1. Evite la redundancia.

3. Evite los eufemismos.

5. Evite errores gramaticales y de escritura.



Tipos de documentos

- ◆ 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.





Búsqueda 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 docencia.
- ◆ Desarrollar nuevo conocimiento.



Búsqueda 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? (**credibilidad**)
- ◆ **A**ccuracy - ¿Se puede verificar la información? (**seguridad**)
- ◆ **R**elevancy - ¿Qué relevancia guarda con nuestro propósito? (**importancia**)
- ◆ **D**ate - ¿Está al día? (**fechas-actualizadas**)
- ◆ **S**ource - ¿Cuál es la bibliografía? (**recursos**)

De dónde se obtiene información

- ◆ Bases de datos.
- ◆ Referencias impresas.
- ◆ Recursos en línea.



Gracias por su atención

