



# DIRECCION

M. Sc. Evelyn Carolina Morales Ruiz



# La comunicación

- Puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. (Miller 1968)

# La comunicación

- El primer intento registrado por entender el proceso comunicativo se remonta a la antigüedad clásica, en la época de los sabios griegos. Fue Aristóteles (384-322 a.C.) quien en sus tratados filosóficos diferenció al hombre de los animales por la capacidad de tener un lenguaje y conceptualizó a la comunicación la relación de tres elementos básicos: emisor, mensaje y receptor.
- A partir de aquí derivan todos los demás modelos que al tiempo se han realizado. (El proceso de comunicación, anónimo)



# La comunicación

- Transferencia de significado entendible.
- Si no se transmiten ideas o información, no se da origen a la comunicación.
- COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:  
Comunicación entre dos o más personas en donde se trata a los participantes como individuos, no como objetos.



# ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN

- MENSAJE: Propósito a transferir la información necesaria para la comprensión.
- CODIFICACIÓN: Convertir un mensaje a símbolos, signos, señales o señales.
- CANAL: Medio por el cual se transmite un mensaje, medio por el cual viaja el mensaje.
- DECODIFICACIÓN: Retransmisión del mensaje enviado por un emisor, la comprensión del mensaje.
- PROCESO DE COMUNICACIÓN: Las etapas por las que el mensaje se transmite y comprende.
- RUIDO: Perturbaciones que interfieren con la transmisión de un mensaje.

## PROCESO RESUMIDO

- Fuente de comunicación
- El mensaje
- La codificación
- El canal
- La codificación
- El receptor
- La retroalimentación





# METODOS DE COMUNICACION

- La comunicación animal puede establecerse a través de estímulos químicos, de la kinésica o de ciertos patrones de movimiento; además, puede ser proxémica o relativa a la distancia que guarde respecto de otros, a través de estímulos eléctricos, y auditiva. Cabe mencionar que todas estas clases de comunicación también son usadas por los seres humanos.



# METODOS DE COMUNICACION

- **Química:** Este tipo de comunicación se da cuando los seres vivos ya sea de la misma o de diferente especie. emiten o usan sustancias químicas que producen un cierto efecto en los demás. Generalmente es el olfato el sentido que percibe este tipo de señales.



# METODOS DE COMUNICACION

- **Kinésica y proxémica:** Cuando hablamos de comunicación kinésica nos referimos a ciertos movimientos o actos que el animal realiza para dar a entender un mensaje; asimismo, la distancia que guarda un animal respecto de otro también puede tener un significado, se trata del tipo de comunicación proxémica.



# METODOS DE COMUNICACION




























- **Auditiva:** Se refiere a todos los sonidos que el ser humano produce para comunicarse; los más comunes son los sonidos *de las letras en su conjunto*.



# METODOS DE COMUNICACION

- Lenguaje a señas: Es el lenguaje que usan los sordomudos es tan estructurado y complejo como la palabra o la escritura, simplemente usa un tipo diferente de signos pero atañe a los mismos referentes y significados. Así pues, un tema de polémica entre los lingüistas modernos debe considerar a la comunicación verbal en sus formas oral, escrita y por señas.

# METODOS DE COMUNICACION

 a	 b	 c	 d	 e	 f	 g	 h	 i	 j
 k*		 l	 m	 n	 ñ	 o	 p	 q*	
 r	 s	 t	 u	 v	 w	 x*		 y	 z

# METODOS DE COMUNICACION

- Son los métodos mas comunes por medio de los cuales las personas se comunican.
- **ORAL:** Cuando se expresan las intenciones por medio del habla, incluyen discursos, discusiones formales personales y en grupos, rumores, vías informales o clandestinas.



# METODOS DE COMUNICACION

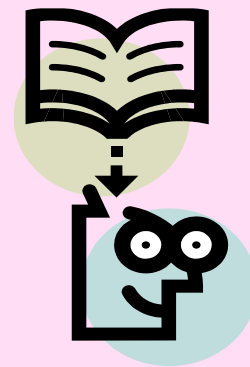
**ESCRITO:** Incluyen memorandos, cartas, boletines de la empresa, tableros de noticias o cualquier otro dispositivo que transmita palabras o símbolos escritos.





- **Comunicación no verbal:** Algunas de las comunicaciones más significativas no son orales ni escritas. (una sirena de ambulancia, el semáforo) son acciones que no necesitan palabras.
- **Lenguaje corporal:** Se refiere a los ademanes, configuraciones faciales y otros movimientos del cuerpo (cuando no nos gusta algo, cuando nos agrada).

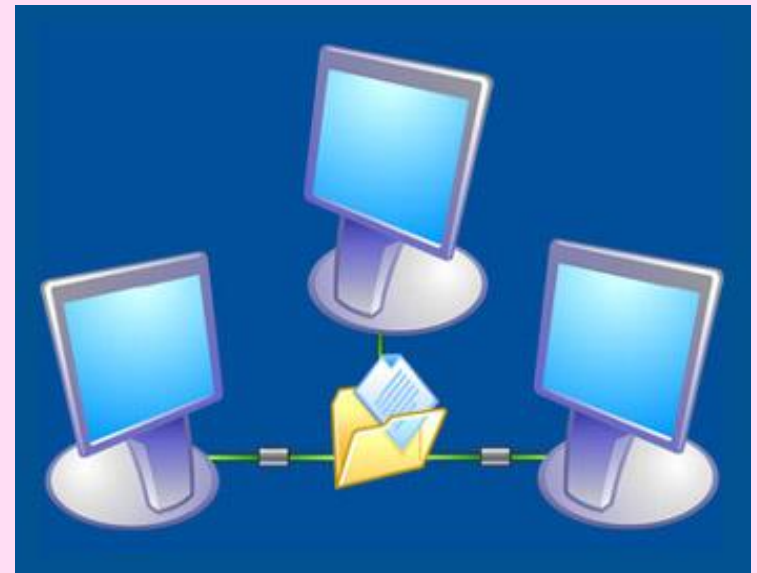
- La entonación verbal: se refiere al énfasis que alguien da a ciertas palabras o frases. (la entonación puede cambiar el significado del mensaje por completo).





# METODOS DE COMUNICACION


- **Medios Electrónicos:** En la actualidad confiamos en un numero de medios electrónicos sofisticados para transmitir nuestras comunicaciones, además de los medios más comunes. Lo más importante es que la comunicación instantánea.







# BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN

- Son desastrosas para la organización, no permiten que los objetivos se ejecuten de manera eficiente.
- Es la manipulación deliberada de información, para hacerla aparecer más favorable para el receptor.


- 
- **Filtrado:** Es la manipulación intencional de la información para hacerla aparecer más favorable al receptor. (cuando solo quieren darse buenas noticias).
  - **Percepción selectiva:** La comunicación es seleccionada de acuerdo a las necesidades que se tienen a nivel individual. (solo escucha lo que le conviene)


- 
- **Emociones:** La forma en que se siente el receptor cuando recibe un mensaje, influye en la manera en que lo interpreta. (las emociones dificultan la comunicación efectiva)
  - **Lenguaje:** Las palabras significan diversas cosas para diferentes personas. La edad, educación y antecedente cultural son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que utiliza una persona y en las definiciones que les da a las palabras.

- 
- **Inducciones no verbales:** Antes hicimos notar que la comunicación no verbal es una forma importante en que la gente transmite mensajes a otros. (tono de voz y movimientos corporales, delimitan el mensaje)

# COMO VENCER LAS BERRARAS PARA TENER UNA BUENA COMUNICACIÓN

- ¿Qué se puede hacer para vencer las barreras?
- **Retroalimentación:** Utilizar la retroalimentación como medio de enriquecimiento del mensaje (cuando el docente explica y los alumnos no retroalimentan el mensaje o no preguntan).

- 
- **Simplificar el lenguaje:** El exceso de lenguaje puede ser una barrera que confunde con frecuencia a las personas (hacer una introducción enorme para preguntar algo pequeño).
  - **Escuche activamente:** Escuchar es una búsqueda activa de significados, mientras que oír es un hecho pasivo, al escuchar dos personas están pensando, a menudo escuchar es más cansado que hablar.


- 
- **Limite de emociones:** Las emociones acompañan y distorcionan la comunicación.
  - **Observe las indicaciones no verbales:** Si las acciones hablan con mayor fuerza que las palabras, entonces es importante que usted vigile sus acciones para asegurarse de que están de acuerdo las palabras que van con ellas.





# La comunicación en la Práctica


- El desarrollo de las habilidades interpersonales: Es fundamental para los gerentes hoy en día es más probable que una persona funcione por sus habilidades interpersonales que por sus habilidades teóricas. (puestos interinos funcionan mejor)

- 
- **Habilidad para escuchar activamente:** Escuchar a todos en la organización, escuchar con detalle cada uno de los requerimientos que se necesitan para cumplir con las tareas y obligaciones se necesita escuchar con:
    - Intensidad
    - Empatía
    - Aceptación
    - Disposición
- (cuando las personas no miran a los ojos para escuchar.




# PARA ESCUCHAR


- Hacer contacto visual
- Mueva la cabeza afirmativamente
- Use expresiones faciales
- Evite distracciones
- Formule preguntas
- Parafrasee (repita el mensaje)
- No interrumpa
- No hable demasiado
- Sea concreto en su respuesta

- 
- **Habilidad de retroalimentación:** hay que tener cuidado de no aceptar una retroalimentación negativa (suceso laboral).

Como escuchar retroalimentación positiva

- Enfocarse en comportamientos específicos.
- Mantenga la retroalimentación impersonal.
- Retroalimentación orientada a la meta.
- Retroalimentación oportuna.


- 
- Retroalimentación debe ser comprendida.
  - Dirija la retroalimentación negativa hacia la positiva.

- 
- **Habilidades para delegar:** Asignación de autoridad y responsabilidad a otra persona, para que desarrolle actividades específicas.
    - A quien delegarle objetivos
    - A quien delegarle actividades
    - A quien delegarle responsabilidades
    - A quien delegarle asuntos serios



# FACTORES DE CONTINGENCIA DE LA DELEGACION

- **Tamaño de la organización:** mientras más grande es la empresa mayor delegación se ejercerá.
- **Importancia del deber o decisión:** Mientras más importante es la decisión menos se delega.
- **Complejidad de las actividades:** Mientras más compleja es la actividad que se va a delegar más difícil es conseguir la información para delegar.

- 
- **Cultura Organizacional:** La confianza que se puede tener en sus trabajadores, mientras más confianza se maneje mejores resultados se obtendrán.
  - **Calidad de los subordinados:** Deben ser personas que sepan aceptar la delegación de responsabilidades y obligaciones sin importar de donde vengan.