

Tema 3.- Comunicación

- 3.1.- Introducción
 - 3.1.1.-Definición.Comunicación Vs Información.
 - 3.1.2.- Importancia de la comunicación
 - 3.1.3.- Funciones de la comunicación
 - 3.1.4.- Consecuencias de la no comunicación
- 3.2.- proceso de comunicación
- 3.3.- Factores que influyen en la comunicación
- 3.4.- Tipos de comunicación
- 3.5.- Barreras a la comunicación y formas de superarlas
- 3.6.- Plan de Comunicación interna
- 3.7.- Las nuevas tecnologías y su influencia en la comunicación



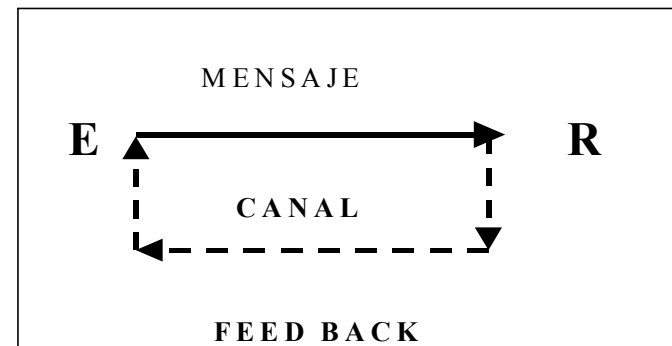
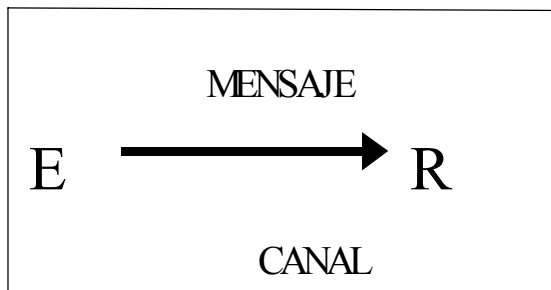
3.1.- Introducción

- 3.1.1.- Definición. Comunicación Vs Información.
- 3.1.2.- Importancia de la comunicación
- 3.1.3.- Funciones de la comunicación
- 3.1.4.- Consecuencias de la no comunicación



3.1.- Introducción

- **3.1.1. Comunicación Vs Información**
- Intercambio de información entre un emisor y un receptor (incluye la comprensión)



3.1.2.- Importancia de la comunicación

- Unión procesos de planificación, organización, dirección y control
- Aprovechamiento talentos
- Roles del gerente: (Mintzberg)
 - Interpersonal
 - Informativo
 - Decisional

• 3.1.3.- Funciones de la comunicación

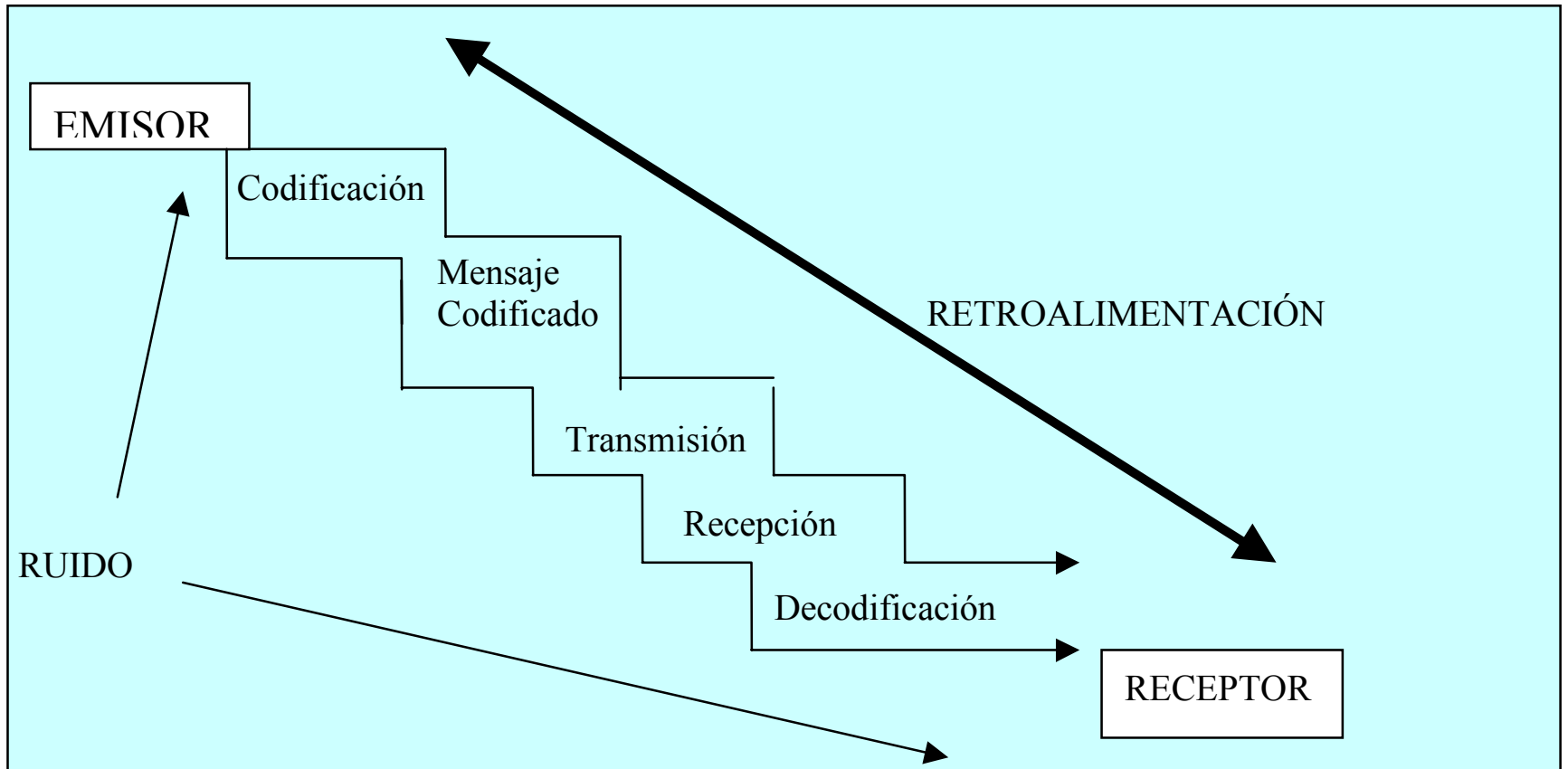
- Informar
- Controlar
- Motivar

- Papeles del gerente (Mintzberg):
- 1. Papeles interpersonales: representantes y líderes de su unidad organizacional ⇒ interacción con subordinados, clientes, proveedores y colegas.
- 2. Papeles informacionales: busca de información de colegas, subordinados, etc. y diseminación de información importante.
- 3. Papeles decisionales: realización de proyectos, resolver conflictos, asignar recursos,
 - ⇒ en base a la información obtenida.
 - ⇒ Comunicación de las decisiones.

3.1.4.- Consecuencias de la no comunicación

- No identificación del trabajador con la empresa
- Excesiva especialización de funciones
- Dificultad adaptación avances tecnológicos
- Sistema comunicación informal en contra de la empresa

ETAPAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



Proceso de comunicación

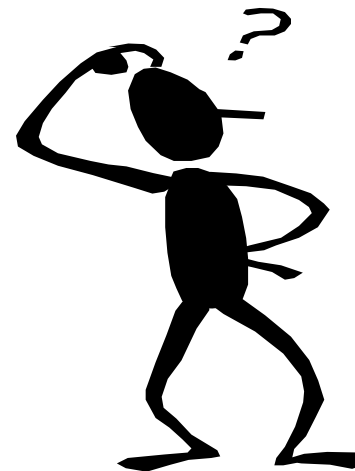
- **1.- Emisor**
 - Todos los miembros de la organización
- **2.- Codificación**
 - Conversión de la información
 - Necesidad de conocer la audiencia.

- **3.- Desarrollo del mensaje**
- Sin mensaje válido no hay proceso
 - Principio de primacía
 - Principio de recencia
- **4.- Transmisión del mensaje**
- Elección de medios de transmisión
 - Métodos jerárquicos
 - M.introducidos por los enfoque participativos
 - M. Para facilitar retroalimentación
 - M.para desarrollar cultura interna.

Ejemplos

Métodos jerárquicos o adicionales:	Métodos introducidos por los enfoques participativos	Métodos para facilitar la retroalimentación	Métodos para desarrollar la cultura interna
Notas de departamento	Reuniones de intercambio	.- Encuestas de opinión	.- Revistas y periódicos internos
Reuniones de trabajo	.- Círculos de calidad	.- Buzones de sugerencias	.- Circulares
Entrevistas individuales	.- Formación para la comunicación	.- Entrevista anual con el jefe inmediato	.- Cartas al personal
- Reuniones de y con la dirección			.- Equipos deportivos
Comunicaciones internas			.- Tablón de anuncios

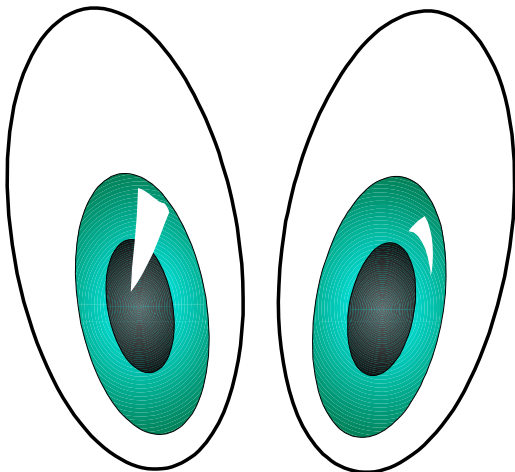
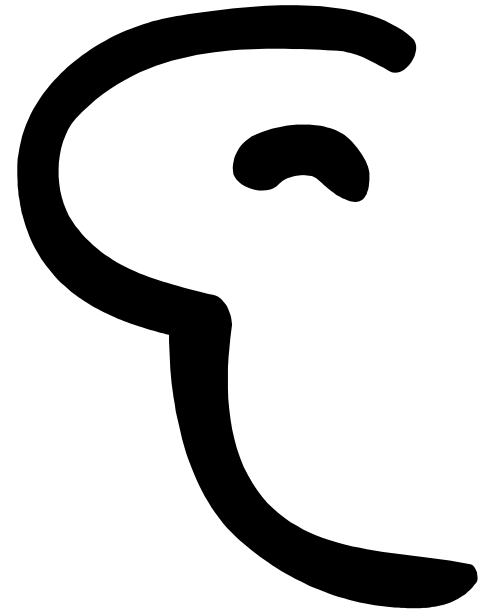
- **5.- Recepción :**
- Esfuerzo de comprensión
- Elemento motivador
- Conducta poco valorada



Comportamiento de comunicación			
escribir	leer	hablar	escuchar
Tiempo dedicado a cada comportamiento			
9%	16%	30%	45%
Tiempo dedicado al aprendizaje del comportamiento			
12 cursos escolares y universidad	8 cursos escolares y formación continuada	Los tres primeros años de vida y formación continuada	?

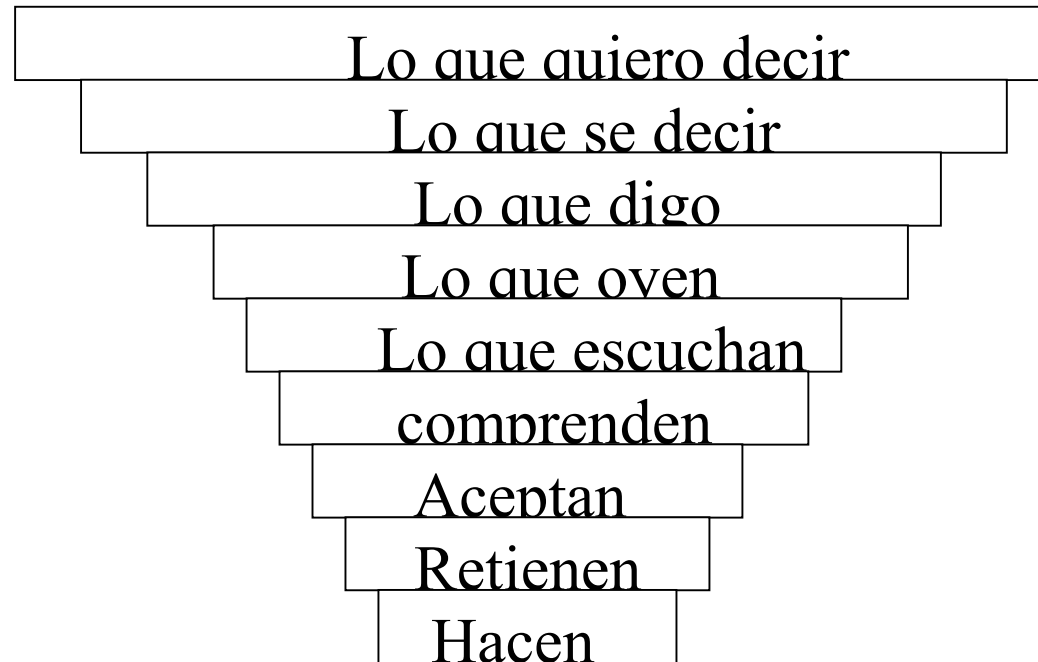
- **Actitud necesaria:**

- Actitud positiva
- no anticiparse
- demostrar interés
- Dejar hablar
- Escucha activa
- Comprobación
- Compartir responsabilidad



- **6.- Decodificación:**
- Interpretación de los símbolos.

- **7.- Receptor :** El que tiene que entender el mensaje



- **8.- Retroalimentación:**
- Completa proceso
- R. no sólo verbal

- **Ruido** . Interferencia que afecta a alguna o algunas de las etapas del proceso.
- (mensajes contradictorios, malas interpretaciones,etc.
- **Capacidad del canal** : Límite en el volumen de información

3.3.- Factores que influyen en la comunicación

- Canales formales de comunicación.
 - Distancia
 - ¿ Inhiben el flujo de información?
- Estructura de autoridad
- Especialización de los trabajos
- Propiedad de la información

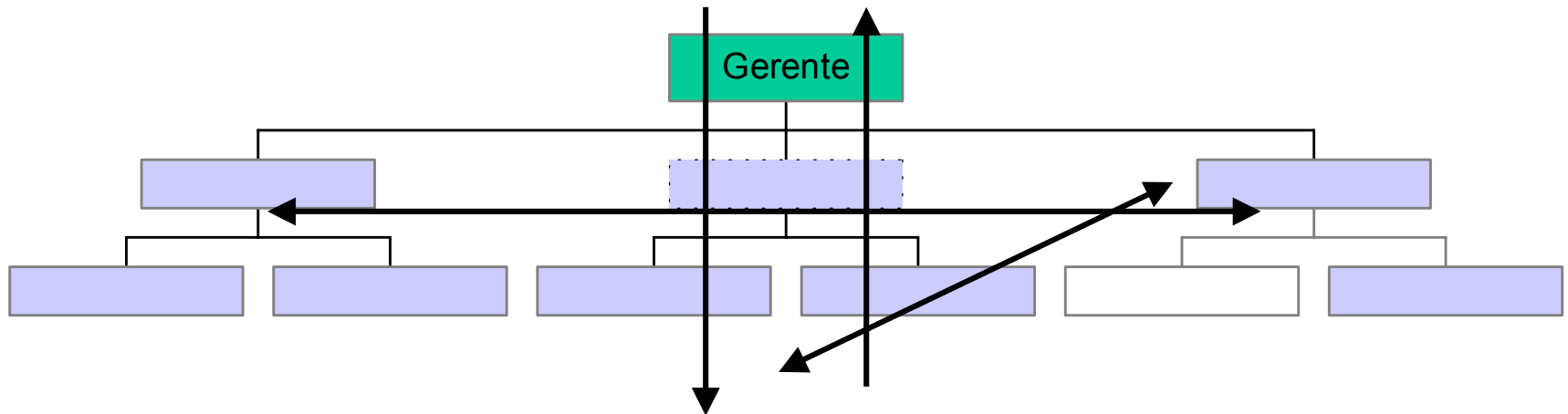
3.4.- Tipos de información

- A) En función del medio utilizado

Método de comunicación	Definición	Ventajas	Desventajas
Oral			
Escrita (Incluida la electrónica)			
No verbal			

- **En función de su procedencia**
- Formal
- Informal
 - Diferencias con la formal : (líneas de comunicación, temas, velocidad de transmisión)
 - Cómo debe tratarse

C) En función del sentido en el que circula



Vertical

- Descendente

- En todas las organizaciones
- Instrucciones, etc
- Necesaria
- Peligro : exceso información
- Pérdida entre los niveles
- Lenta

- Ascendente

- informes
- Indispensable
- Peores resultados que la descendente
- Estilo dirección ?
- Sujeta a distorsiones

Cruzada

- **Horizontal**

- Personas de un mismo nivel.
- Canales informales.
- Mejora coordinación
- Equipos de trabajo, círculos de calidad

- **Diagonal**

- Diferente nivel jerárquico.
- Necesario informar a los superiores

3.5- Barreras a la comunicación

Barreras personales

Filtros

Estilo de dirección

Temor a perder influencia

Emociones

Habilidad deficientes para

Escuchar

Credibilidad de la fuente.

Barreras semánticas



Beneficios de saber escuchar (Robertson)

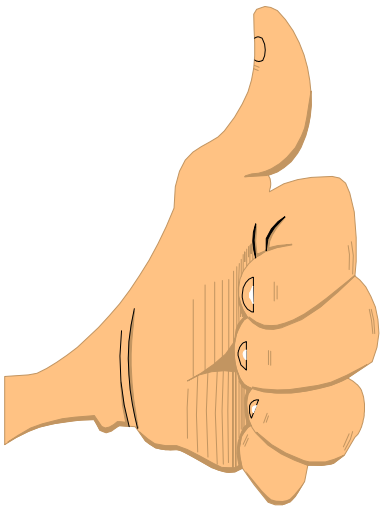
Eleva la autoestima del emisor.

Ampliación de vocabulario

Aprendizaje

Control de la situación (Expresamos más cosas)

Reducir situaciones de conflicto



Conductas no productivas en la escucha

- Falta de interés sobre el tema
- Fijarse demasiado en el exterior
- Interrumpir
- Concentrarse en los detalles
- Idea preconcebida
- Actitud corporal pasiva
- Tolerar las distracciones
- No escuchar lo que es difícil
- Emociones
- Ensoñaciones

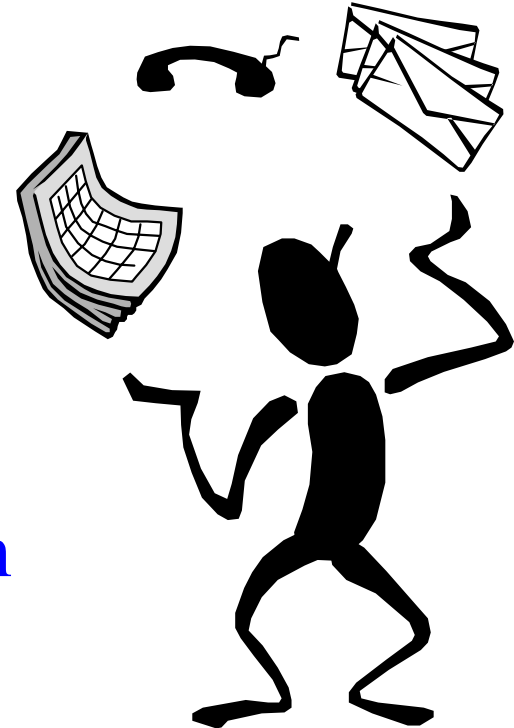
Lugares desde los que escuchamos

Consejeros

Victimas(Control)

Jueces

- **Barreras físicas**
- Estructura organizacional
- Distancia geográfica
- Presiones de tiempo
- Sobrecarga en la comunicación

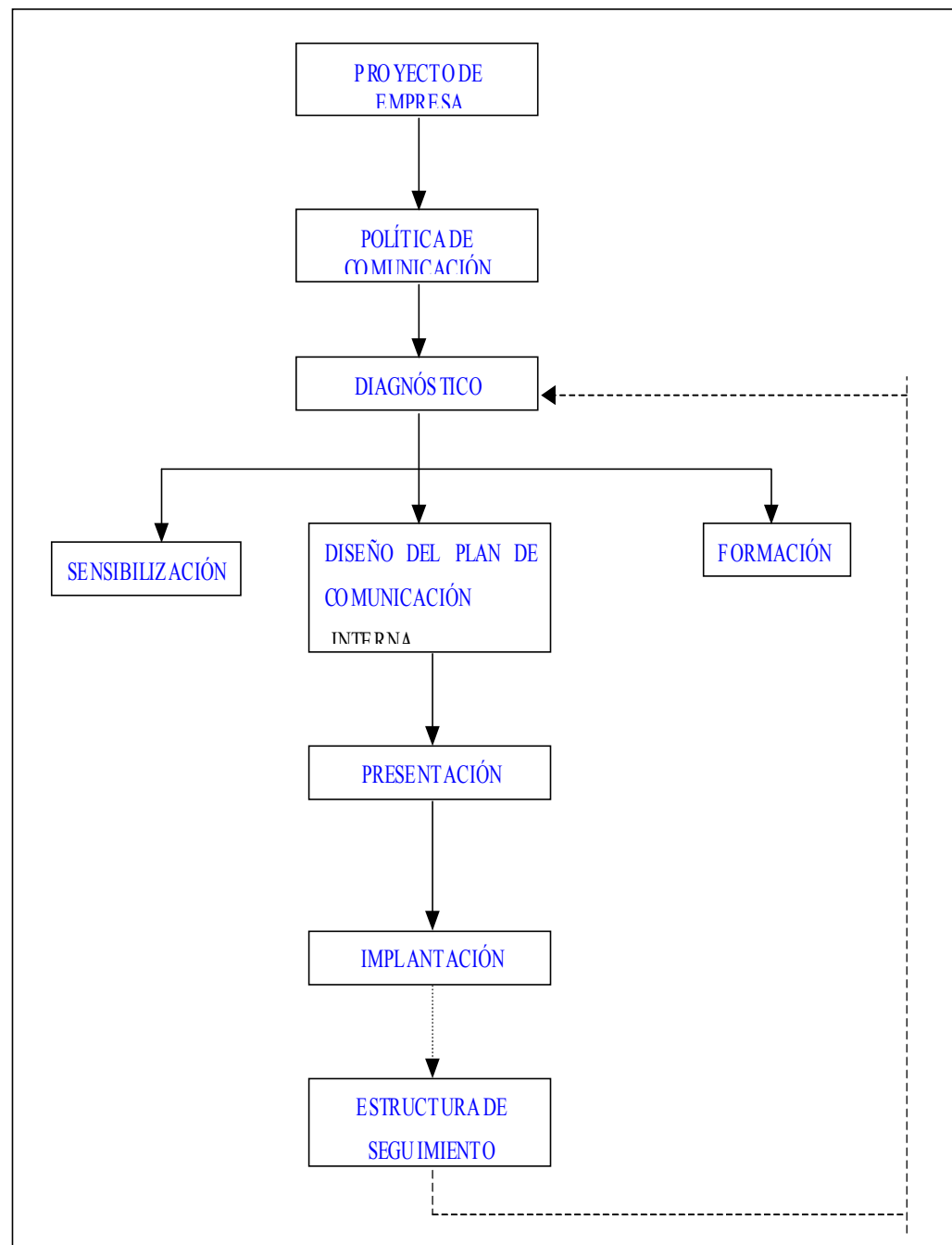


- **Filtros** : manipulación deliberada o de forma inconsciente de la información , tanto por parte del receptor como por parte del emisor.
- Estereotipación.
- Efecto halo
- proyección
- Expectabilidad.

¿Cómo mejorar la comunicación?


- Buscar retroalimentación.
- Adaptarse al mundo y al lenguaje del receptor
- Usar distintos canales para reforzar un mismo mensaje
- Fomentar escucha activa
- Reducir niveles en la organización
- Transmitir el mensaje sin prisa
- Formación en comunicación

Plan de comunicación interna



3.7.- La tecnología y las nuevas formas de comunicación

* Información = Fuente primaria de poder
Comunicación = medio para conservar el poder
(sistema computerizado central)

* Tecnología varía la forma de comunicación
(Ordenador personal)  ~~control información~~

* Redes de ordenadores **GROUPWARE** (programa de software que permite compartir información y trabajar varias personas al mismo tiempo)