

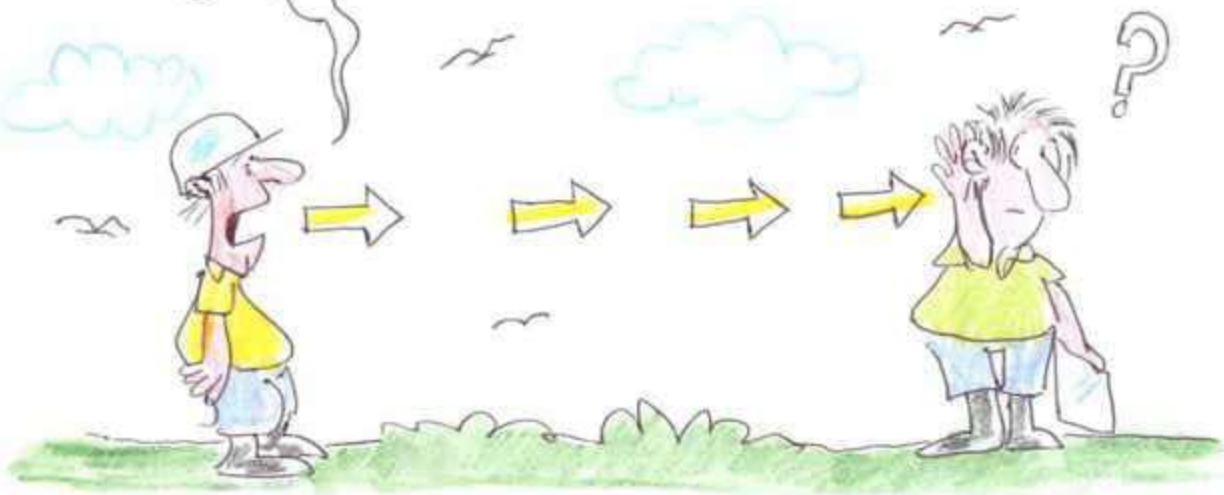
## EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN

# 1

### OBJETIVO:

Al término de esta Unidad, esperamos que estés en condiciones de:

Comprender los elementos que activan la comunicación, a fin de mantener relaciones interpersonales de comprensión y cooperación.





## Para estudiar

### 1. COMUNICACIÓN

El principio comunicativo más importante que debes recordar es:

**«Siempre nos comunicamos»**



Es imposible no comunicar, ya que verbal, vocal y visualmente siempre estamos comunicando. Incluso si intentamos no comunicar permaneciendo inmóvil, vamos a estar comunicando inmovilidad o rigidez. Por lo tanto, toda conducta verbal y no verbal (cuerpo y cara) y la del interlocutor comunican constantemente.

Al establecer una comunicación con una o más personas, el mensaje que entrego busca transmitir mis ideas, sentimientos o pensamientos personales respecto a una situación, permitiendo de esta manera que otros estén al tanto de esta información. Por ejemplo: En una conversación con mi hijo puedo decirle lo que siento por él: "eres lo más importante". Esto permite que la otra persona conozca información tan relevante como esta y genere un impacto en la relación.



Hoy todos los trabajadores son interdependientes en el desempeño, uno de ellos afecta y se ve afectado por el desempeño de los otros.

*La interdependencia entre trabajadores requiere **coordinación de las actividades** para lograr los objetivos y esta coordinación requiere un adecuado proceso de **COMUNICACIÓN**.*

Este proceso se da en primer lugar de acuerdo con un nivel de comunicación.

*Toda comunicación tiene un **nivel de contenido** y un **nivel de relación**.*

**Nivel de Contenido: QUÉ** se transmite. Predominantemente verbal y con el respectivo significado de las palabras que se dicen. Aquí el significado de las palabras adquiere la mayor importancia.

**Nivel Relacional o Comunicativo:** **CÓMO** se transmite. Predominantemente no verbales. Son mensajes o proposiciones acerca de la misma comunicación. Son implícitos o explícitos. Estos dan el **sentido** a la comunicación, el **efecto** que producen en el destinatario. Un gesto, un ademán puede producir un efecto positivo o negativo en el interlocutor. Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuidate mucho». El **nivel de contenido** en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el **nivel de relación** sería de amistad-paternalista.



### 1.1. DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Tenemos la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

**a. Comunicación Ascendente:** Es aquella que se encuentra representada por una comunicación que va desde una menor autoridad hacia las autoridades mayores.



- Entregar resultados
- Formular quejas
- Realizar consultas
- Hacer sugerencias



**b. Comunicación Descendente:** Es aquella que va desde las autoridades superiores a las inferiores.



- Dar órdenes o instrucciones
- Entregar objetivos
- Señalar procedimientos
- Indicar cambios
- Realizar retroalimentación

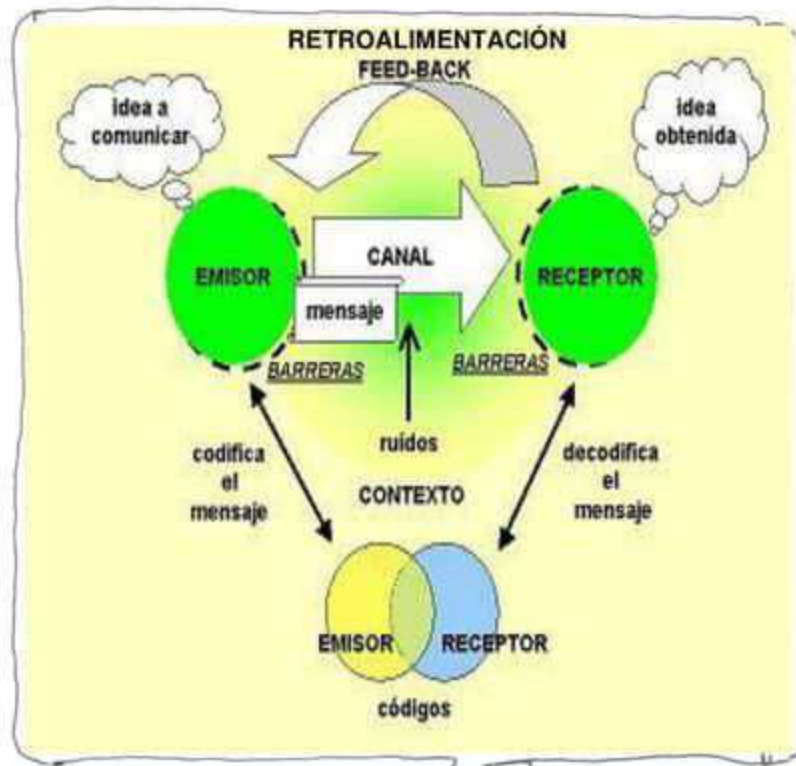
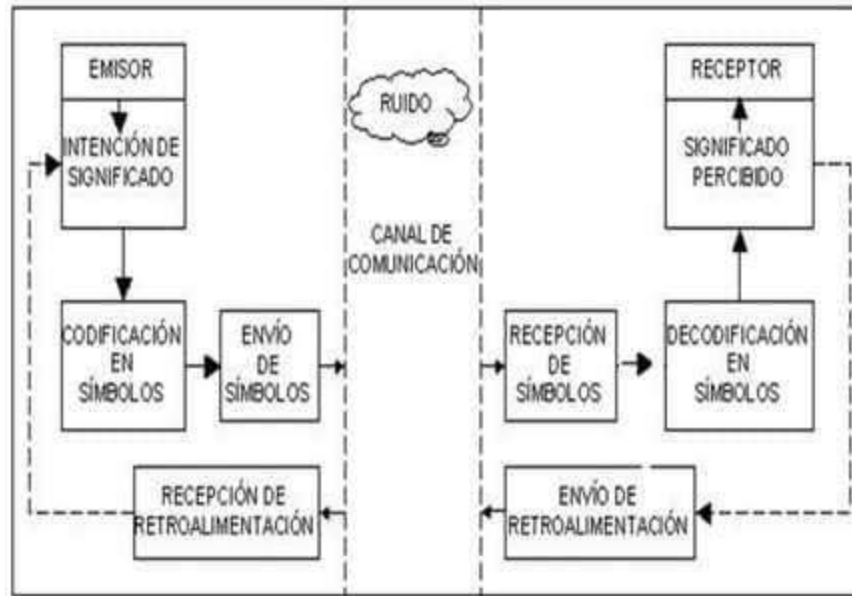


**b. Horizontal o Lateral:** Es aquella en que tanto emisor como receptor pertenecen a un mismo nivel jerárquico o grado de autoridad similar (pares).



*Hoy en día la comunicación horizontal es la más importante y las jefaturas se están volviendo más dependientes de ella, porque la información necesita fluir rápidamente entre grupos, en vez de subir y bajar por las jerarquías, con los inevitables retrasos y distorsiones del mensaje.*

## 1.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



CHARLA 5 MIN. DIA 1: COMUNICACION

**DEFINAMOS:**



**Emisor:** Persona que emite ideas, emociones, realiza conductas, (verbales o no verbales), manifiesta necesidades o expresa intenciones.

**Mensaje:** "Lo que queremos decir". Es un conjunto de símbolos o conductas empleadas por el emisor con el fin de comunicar sus objetivos.



**Canal:** Sistema físico que une, de manera continua en el espacio y en el tiempo el punto de partida y el de llegada. "La vía de comunicación que usamos". El uso de un canal adecuado hace posible que el mensaje llegue apropiadamente.



**El código:** Sistema de codificación o descodificación necesariamente común al emisor y al receptor para asegurar acuerdo y ajuste recíproco. El código corresponde a las "palabras e idiomas que usamos". Por ejemplo, cuando hablamos "en difícil" parecemos más cultos, pero el mensaje no llega si nos encontramos frente a una persona no entendida en la materia.



**Ruido:** "Todo lo que interfiere en el proceso de comunicación".



No olvidar que los ruidos internos son mucho más complejos de resolver. Es decir, aquellos que nos preocupan cómo ser un hijo enfermo, el tener que pagar una cuenta, etc.

**Receptor:** Persona que recibe el mensaje y, a través de mecanismos de traducción o descodificación, lo interpreta.



**Tenemos qué:**

- Toda persona que participa en una comunicación es fuente y receptor al mismo tiempo.
- La comunicación implica no sólo al hablar sino también gestos, movimientos corporales y todos los elementos del lenguaje no verbal.

CHARLA 5 MIN. DIA "1": COMUNICACION

- En la comunicación interpersonal, los participantes actúan como un todo. Esto significa que la interrelación está supeditada a las motivaciones, percepciones, actitudes, valores, creencias, supuestos, prejuicios, rasgos intelectuales y de personalidad, etc., de cada integrante, lo que le da un sello particular a este proceso, llegando a ser único e irrepetible.



**Podemos decir que existe comunicación efectiva cuando se logra el objetivo de comunicar el mensaje en la forma apropiada y que éste sea interpretado en forma satisfactoria por quién es el destinatario.**

*La retroalimentación es clave en la comunicación:  
**Resuma los puntos e ideas clave al final de su mensaje y luego  
"pregúntele al otro qué fue lo que entendió"***