

COMUNICACIÓN

Ing. C. Nallim

Contexto

- Los sistemas sociales se construyen sobre comunicaciones
- La comunicación es parte fundamental del funcionamiento de cualquier organización o equipo de personas
- Las competencias comunicacionales de una empresa determinan, en gran medida, su éxito o su fracaso.
- La comunicación efectiva no ocurre por azar, requiere un involucramiento activo, voluntad, diseño, planificación,
- A la vez, la comunicación, en cualquiera de sus formas, siempre genera resultados => no podemos desconocer sus implicancias

Las conversaciones integran a los miembros de una organización

- La pertenencia a una organización se define por medio de una declaración, igual que la desvinculación.
- La estructura de la organización se basa en una red de promesas mutuas que a su vez es la que le permite a la empresa cumplir sus promesas con el mercado.
- Los miembros de una empresa desempeñan sus acciones sobre la base de un trasfondo compartido (la cultura).
- Las acciones de los integrantes de una organización se coordinan alrededor de una visión compartida, una historia común acerca del futuro posible.

Comunicación y Resultados

La comunicación es una herramienta para obtener resultados, en consecuencia, la comunicación será efectiva si nos permite obtener los resultados esperados

Tener en cuenta que:

- La gente responde a lo que CREE que queremos decir
- Debemos asegurarnos que el otro le da a nuestro mensaje el significado que nosotros queremos que le dé
- Es importante hablar CON la gente y no HACIA la gente
- Debemos estar pendientes de sus respuestas y reacciones para ajustar la comunicación
- Eventualmente, habrá que cambiar la comunicación

¿QUÉ?
¿CÓMO?

Concepto de comunicación

Toda comunicación presenta dos aspectos:

El contenido

- Lo que se quiere decir / transmitir.
- Pueden ser datos, opiniones o generación de compromisos

La relación

- En general, es una “metaconversación”
- Impacta en la identidad del emisor
- **Afecta las relaciones interpersonales**

Concepto de comunicación

Es **LO QUE** se dice

y **CÓMO** se dice

Si bien en cada comunicación juegan ambos aspectos siempre tendremos un **foco**, el aspecto que, en esa comunicación, consideramos más importante:

El Contenido o **la Relación**

el otro aspecto, impactará, positiva o negativamente, en nuestra efectividad al comunicarnos.

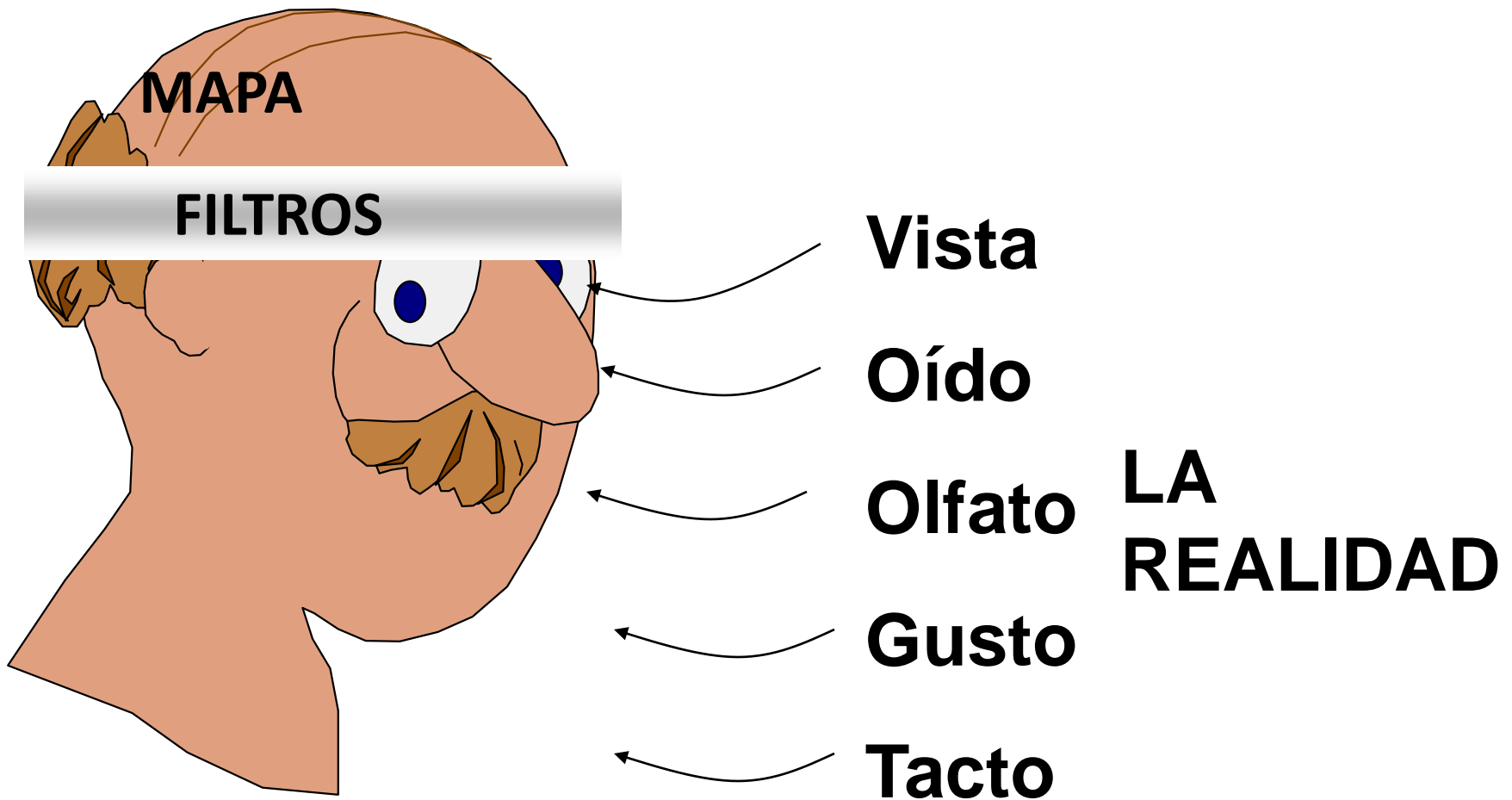
Foco = **contenido**,

→ la parte relacional podrá ayudar/complicar la llegada del mensaje

Foco = **relación**,

→ el contenido podrá ayudar a que la relación se mejore o no

La realidad entra a través de los sentidos y es filtrada por el sistema de creencias



El resultado de su comunicación es

la respuesta que obtiene

La gente responde a lo que CREE que vos querés decir

¿Cómo nos aseguramos que el otro le da el significado que vos querés darle?

- Es importante hablar CON la gente y no HACIA la gente
- Estar pendiente de sus respuestas y reacciones para ajustar la comunicación
- Si no obtenés el resultado deseado, probá otro camino.
- Verter la comunicación para llegar al otro

LA DEGRADACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

 **Lo que se quiere decir**

  **Lo que se sabe decir**

  **Lo que se dice**

  **Lo que se oye**

  **Lo que se escucha**

  **Lo que se comprende**

  **Lo que se acepta**

  **Lo que se retiene**

 **Lo que se pone en
práctica**

La importancia de la escucha

Hablar / Escuchar

- **Decimos lo que decimos y escuchamos lo que escuchamos**
- En general suponemos que lo que escuchamos es lo que se ha dicho y que lo que decimos es lo que el otro va a escuchar
- No nos damos cuenta que el escuchar difiere del hablar
- Ni siquiera nos preocupamos por verificar si el sentido que damos a lo que escuchamos es el mismo sentido que le da el que habla
- El fenómeno de la comunicación No depende exclusivamente de quien habla sino de **lo que pasa con el que escucha**. La clave pasa a estar en el que recibe el mensaje y no en el que lo entrega.
- Cuando lo que decimos no es escuchado en la forma en que esperábamos, generalmente, en forma inmediata, llenamos la brecha con historias y juicios personales acerca de la otra persona

- Factores que afectan o determinan la forma en que escuchamos
 - **El contexto** en que se desarrolla la conversación
 - **Los estados emocionales** (disposiciones para la acción)
 - El estado emocional del que escucha
 - El estado emocional del que habla
 - Tener en cuenta que los estados emocionales también pueden ir cambiando durante la conversación, justamente como consecuencia de lo que en la misma se dice
 - Muchas veces, un estado emocional No permite escuchar ciertas cosas y en general el estado emocional afecta lo que escuchamos
 - También a través de lo alguien dice puede identificarse su estado emocional. Y sino a través de su postura, de observar su cuerpo