

Comunicación Interpersonal y Comunicación Organizacional:

La comunicación , las relaciones humanas y el tiempo organizacional.

Son muchos los sucesos que se presentan en el ámbito personal, familiar y laboral, problemas que se atribuyen a la comunicación y a la inadecuada transmisión e interpretación de los mensajes.

Se hace caso omiso a estas recomendaciones y solo nos percatamos de su importancia cuando estamos en crisis o en problemas mayores.

Demás está recordar los costos emocionales y económicos que esto acarrea, a personas y organizaciones.

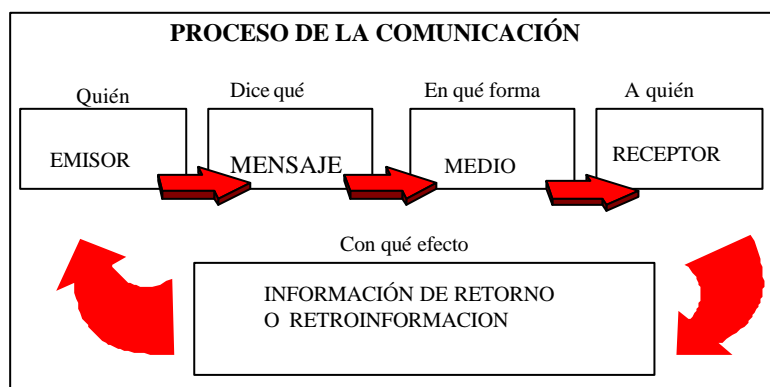
Las organizaciones son “sistemas socio-técnicos”, de allí que el componente humano sea un factor importante. La comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial, esta muy relacionado con el proceso de toma de decisiones - oportunas- y a tiempo.

De esta manera ya se están enlazando para servirse mutuamente: relaciones grupales, comunicación, toma de decisiones y tiempo efectivo de trabajo.

¿Qué es la comunicación? o ¿Qué es la comunicación efectiva?

La palabra comunicación viene del latín *communis*, *común*, de aquí se deriva que el comunicador desee establecer una comunidad de información con otro receptor.

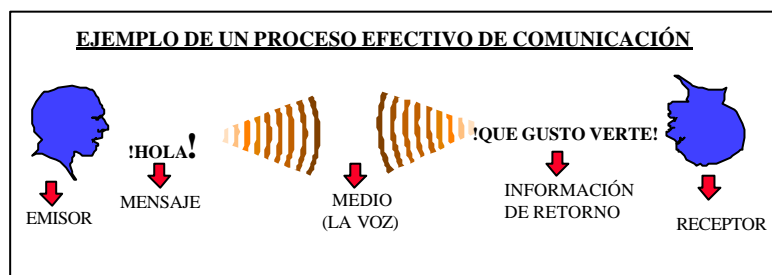
Existen diferentes conceptualizaciones del termino comunicación, los recogeremos de forma sencilla y diremos que la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.



Comunicación efectiva:

Se pudiera considerar que una comunicación es efectiva cuando reúne características, tales como:

- a) El mensaje que se desea comunicar llega a la persona o grupos considerados apropiados para recibirlos.
- b) La consecuencia de la comunicación es el cambio de conducta esperado en el receptor.
- c) Cuando no es unilateral, sino que estimula la retroalimentación al mensaje enviado (mensaje de retorno), ya que es igualmente importante saber escuchar, tanto como saber hablar.
- d) Cuando existe coherencia entre el lenguaje verbal y el corporal.
- e) Cuando se ha escogido el momento, las palabras y la actitud apropiada.



Tipos de comunicación, según el contexto:

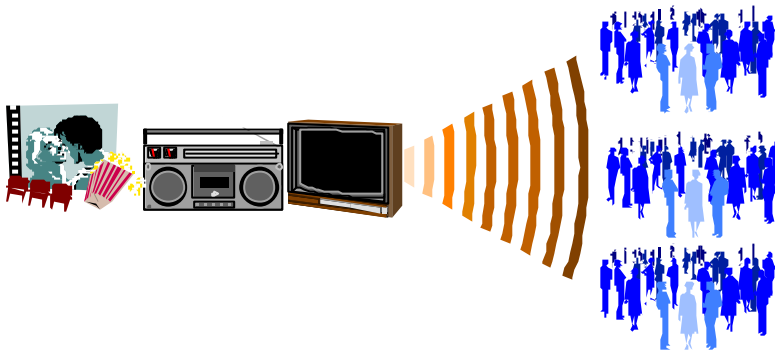
A grandes rasgos se pueden señalar tres tipos de comunicación, esta diferenciación es dependiendo de las características de los receptores:

1. Comunicación interpersonal.
2. Comunicación masiva.
3. Comunicación organizacional

1) **La comunicación interpersonal** es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Conversaciones cotidianas entre familiares, o también cartas entre amigos (comunicación escrita)

2) **La comunicación masiva** está representada principalmente en los medios de difusión de información: radio, televisión, periódicos, revistas , INTERNET, entre otros. El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata , hay miles de receptores: viendo, oyendo o leyendo los mensajes.

Algunos medios de comunicación de masas



3) **Comunicación Organizacional:**

La comunicación organizacional es aquella que instauran las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. En las empresas existe la comunicación formal e informal.

3.1. Comunicación organizacional formal:

La establece la propia empresa, es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas.

Entre los medios de comunicación mas conocidos a nivel de las empresas está el memorándum -correspondencia escrita- entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en redes, entre otras.

La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la relevancia o intencionalidad de la misma y se han clasificado en:

?? **Comunicación descendente** (de la dirección o gerencia hacia el personal).

?? **Comunicación ascendente** (del personal hacia la dirección, gerencia presidencia de la empresa)

?? **Comunicación horizontal** (entre el personal de igual jerarquía).

?? **Comunicación diagonal** (entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan), no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta, por ejemplo, contraloría solicita -urgente- a la gerencia de recursos humanos la nomina de la institución, el encargado de la nomina se la hace llegar, de forma directa.

3.2 Comunicación organizacional informal:

Este estilo de relaciones está basada en la espontaneidad, no en la jerarquía, surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas.

La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresa, según como se emplee.

De forma **positiva**, ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroinformación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado.

De forma **negativa**, el rumor o chisme, es un distorsionador de la productividad y no ayuda, solo demora y perjudica a las personas y a la organización

Tipos de lenguaje:

La comunicación de una persona para que sea realmente efectiva, debe ser armónica, equilibrada en cuanto a los recursos o lenguajes que utilice, de allí que comunicacionalmente se hable de:

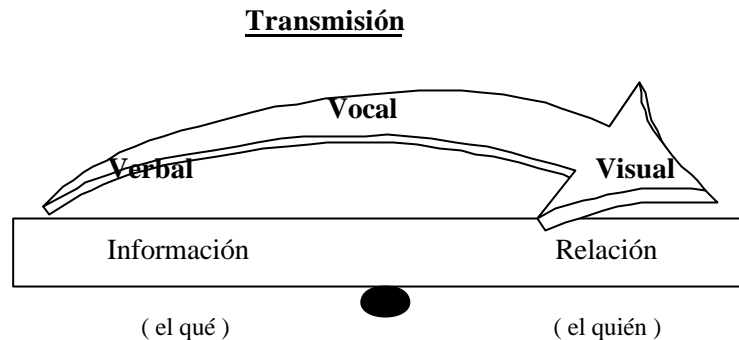
?? **Lenguaje escrito** (a través de la escritura)

?? **Lenguaje oral** (conversaciones, discursos, conferencias, charlas)

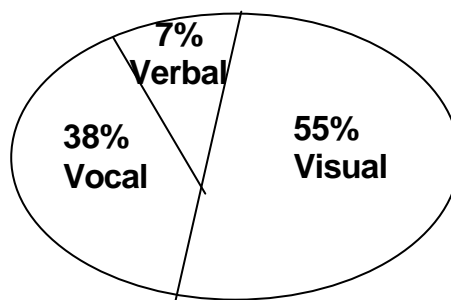
?? **Lenguaje corporal** (movimientos del cuerpo en el espacio, gestos faciales, de manos, etc.)

La transmisión y efectividad de los mensajes tienen mucho que ver con el tipo de lenguaje utilizado. En el caso de presentaciones orales, la correspondencia entre la persona, el mensaje, el tono de voz y los gestos es indispensable, ya que los mensajes emitidos son percibidos por una especie de filtro que recibe información, gestos, tono de voz, todo ello de forma global.

Transmisión de un proceso efectivo de comunicación



Impacto relativo de los canales de transmisión en un proceso de comunicación



Por lo anterior es importante verificar si el mensaje verbal coincide con el corporal, por ejemplo, si se tiene un problema de salud y se le dice que se siente bien, verifique su cuerpo, su rostro, donde están sus brazos.

Comunicación asertiva:

El proceso de comunicación visto de forma teórica o para efectos de análisis, pareciera sencillo, pero dicho proceso se ve interferido por variables tales como ruidos durante el envío (tergiversaciones del mensaje o chismes) o ruidos personales (rodeos), como inseguridades, timidez, falta de estima, entre otros.

En virtud de lo anterior consideramos relevante rescatar dos conceptos muy importantes para cualquier proceso de comunicación: autoestima y asertividad.

Estos conceptos ya fueron tocados anteriormente a lo largo del curso, pero es importante tenerlos presente:

Autoestima:

Es la expresión si lastima ni complejos de sí mi mismo. Un crecimiento personal sin evaluaciones ni chantajes hacia sí y hacia los que nos rodean. Una fuerza interna que centra y organiza los procesos individuales. Si se recurriera a algunos sinónimos autoestima es autovaloración, autoimagen, autoconfianza.

Una comunicación basada en la propia estima tendrá **congruencia**, es decir se hará verdadero contacto y se será emocionalmente sincero con nosotros mismos y con nuestro interlocutor.

Asertividad:

Este es otro componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas. Asertividad es autoafirmación, es la expresión cabal de mis sentimientos.

Comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y la de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados.

Los niños por excelencia son muy asertivos, van directo a sus necesidades y sentimientos, y se caracterizan por ser descriptivos en sus percepciones u opiniones, de allí que no hagan juicios o evaluaciones de la conducta de los otros, solo la describan. De ellos hay que aprender.