



Autoridades

Señor Rector de la Universidad Nacional de Rosario

Lic. Franco Bartolacci

Señora Secretaria del Área de Acción Social y Gremial

Dra. Liliana Conforti

Señor Secretario General de A.P.U.R.

Don Miguel Ángel Roldán

Equipo de Gestión Administrativa

- Delfina Demirdjian
- Florencia Demirdjian
- Sidney Ferragutti
- Adriana Levi
- Emiliano Baravalle
- Carlos Mackey



Las Organizaciones y la Comunicación

Módulo II

Fundamentos

La formación y el perfeccionamiento de la población ocupada es de interés central, siendo imprescindible la eficientización de la destreza, la valoración de los puestos de trabajo y el logro de mejores comunicaciones que tendrán como resultado la optimización de las relaciones con la tarea y con los otros.

Sistema de Objetivos

- Identificar los factores que deben tenerse en cuenta en el proceso de comunicación.
- Reconocer los tipos de comportamientos y actitudes que contribuyen a la comunicación.
- Reconocer el valor de una buena comunicación para favorecer la planificación y la gestión.

Las Organizaciones y la Comunicación

“NO ES POSIBLE NO COMUNICARSE”

Los elementos que intervienen en la INFORMACION son:

EMISOR.....MENSAJE.....RECEPTOR
(codifica) (decodifica)

Para que la INFORMACION se transforme en COMUNICACIÓN tiene que haber Retroalimentación o Feed-Back.

La Retroalimentación se da cuando el Receptor responde aceptando parcial o totalmente lo dicho por el Emisor o cuando lo rechaza.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Con mucha frecuencia nos encontramos con BARRERES (obstáculos) que alteran la buena comunicación.

Existen 3 tipos de Barreras:

1. **PERSONALES:** Proviene de los hábitos, valores, emociones de las personas que se están comunicando.
2. **FISICAS:** Ruidos, disposición del ambiente.
3. **SEMANTICAS:** Limitación de los símbolos, variedad de significados de los símbolos.

Para acercarnos más al sentido correcto de un símbolo es importante tener en cuenta el contexto.

Es muy importante simplificar los símbolos para que sean más fáciles entenderlos.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE:

- Es cuando la comunicación va de un nivel superior a otro nivel inferior.
- Es más importante saber **QUE** y **COMO** comunicar, que poseer una gran tecnología para
- **MAYOR** comunicación no garantiza que sea la **MEJOR** comunicación.

CUANDO SE ACEPTA MEJOR UNA COMUNICACIÓN?

- Cuando se reconoce la legitimidad del emisor.
- Cuando se percibe la capacidad del emisor.
- Cuando se percibe la credibilidad del mensaje recibido.
- Cuando es la justa y necesaria y no hay sobrecarga de ella.
- Cuando la comunicación tiene relación con los objetivos de la tarea y no como un deseo o capricho personal.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

- Cuando la comunicación va de un nivel inferior a otro nivel superior.
- Es necesaria para conocer los problemas y necesidades de los empleados y tener información para tomar decisiones correctas.
- A veces esta información no es correcta porque el empleado dice solamente lo que él piensa que el superior desea escuchar.
- Saltearse algunos niveles jerárquicos tiene:
 - a) Aspecto positivo: acelera el proceso.
 - b) Aspecto negativo: genera conflictos con los niveles intermedios.
- Es necesario que el nivel superior dé respuesta (retroalimentación), para no suprimir futuras comunicaciones ascendentes.
- Se puede facilitar la comunicación ascendente:
 - ☞ ① Reuniéndose con los empleados para hablar de las dificultades, fracasos, éxitos
 - ☞ ② Saliendo del despacho y conviviendo más con los empleados
 - ☞ ③ Participando en eventos sociales

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ÓPTIMA DE UNA ORGANIZACIÓN

- FINALIDAD: Debe apuntar al logro de los objetivos.
- ABIERTA: Para comunicarse con el exterior y el interior, entre un sector y otro
- FLEXIBLE: Para permitir una dosis adecuada de comunicación formal e informal y para adaptarse a los imprevistos
- RESPONSABILIZANTE PARA TODOS: Para evitar la búsqueda de un poder artificial por parte de alguien, mediante la retención de información
- MULTIDIRECCIONAL: Ascendente, Descendente, Transversal.

COMUNICACIÓN INFORMAL

- Red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requerida por la organización formal, sino que surge espontáneamente cuando las personas se relacionan entre sí.
- El poder de la comunicación informal que va a generar una organización informal, no sigue la cadena oficial de mando.
- La comunicación informal puede generar un canal útil para la comunicación de los empleados.
- Es un medio para mantener contacto entre ellos.
- Coexiste con la comunicación formal.
- Es tan variable e inconstante como las personas.
- Generalmente tiene tres cuartas partes de PRECISION, aunque generalmente es INCOMPLETA y esto, puede producir MALOS ENTENDIDOS.

RUMOR

El rumor se da cuando el tema es IMPORTANTE y AMBIGUO

- Tiene un grado de verdad.
- Se va distorsionando de acuerdo a la cantidad de personas.

COMO EVITARLO Y CONTROLARLO?

- No tratar de detenerlo antes de buscar las causas
- La mejor forma de controlarlo es dar a conocer los hechos reales sin repetir el contenido del rumor.
- Combatir los rumores importantes ya que los otros mueren solos.

CUANDO SE DA MAS FACILMENTE?

- Cuando la gente está emocionalmente inquieta por una información.
- Cuando la gente no está adecuadamente informada.

CUANDO ES DIFICIL QUE SE GENERE EL RUMOR?

- Cuando las personas se sienten razonablemente seguras.
- Cuando hay escasa ambigüedad en la situación.



- Cuando se sienten parte del equipo.

HAY QUE ESCUCHAR EL RUMOR CUANDO ES IMORTANTE?

Sí, porque generalmente lleva un mensaje sobre los sentimientos de los empleados.

GUIA PARA ESCUCHAR MEJOR

- Deje de hablar, no puede escuchar si está hablando.
- Haga que el otro se sienta cómodo, ayude a la persona a hablar libremente.
- Muestre que usted desea escuchar.
- Escuche para atender y no para rebatir.
- Evite las distracciones, no mueva papeles, cierre la puerta, etc.
- Trate de ponerse en lugar del interlocutor.
- Sea paciente, dele tiempo, no la interrumpa
- En lo posible evite las discusiones, pues aunque gane la discusión, en realidad pierde
- Haga preguntas, esto muestra que usted está escuchando y lo ayuda a conocer más al otro.

LA NATURALEZA OS DIO DOS OIDOS Y UNA LENGUA, LO CUAL SUGIERE QUE DEBERIAMOS DEDICAR MAS TIEMPO A ESCUCHAR QUE HA HABLAR.