



FEBRERO DE 2004

1.3. NIVELES DE COMUNICACIÓN.

Existen cuatro niveles bien definidos de comunicación. Cuan apropiado sea cada nivel depende de las circunstancias según se ilustra a continuación:

<u>Nivel de Comunicación</u>	<u>Descripción</u>
Impersonal/Automático Intercambio de frases familiares o auto-máticas. (Cómo está, Buenos días, etc.)	Método agradable, alegre, eficiente de no involucramiento para tratar a la gente.
Impersonal/Basado en hechos Informar datos.	Método eficiente de no involucramiento para transmitir información a la gente.
Impersonal/Personal Informar o comunicar las ideas Pensamientos o juicios de uno.	Puede variar desde completamente impersonal hasta profundamente personal.
Personal Comunicar sentimientos y pensamientos personales.	De personal a profundamente personal. Requisito de comunicación para el amor romántico. Experimentado más intensamente con un individuo seleccionado quien es de gran valor personal para uno mismo.



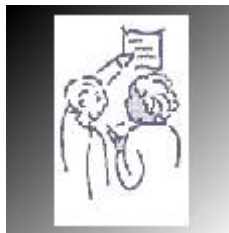
FEBRERO DE 2004

AMBIENTES DE LA COMUNICACIÓN

- La comunicación interpersonal implica interactuar con otra persona o en un pequeño e informal conjunto de personas.



- Los grupos donde se resuelven problemas abarcan a dos o más personas comunicándose los unos con los otros, en público o en privado, para resolver un problema o para llegar a una decisión. Para muchos de nosotros, este tipo de comunicaciones se lleva a cabo en las juntas de trabajo.



- Hablar en público preparar y exponer mensajes relativamente formales a audiencias en un ambiente público.





FEBRERO DE 2004

DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

La comunicación puede fluir vertical o lateralmente. La dimensión vertical puede subdividirse en direcciones ascendente y descendente.

Descendente. La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización a un nivel inferior.

Ascendente. La comunicación fluye a un nivel superior en el grupo o la organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores.

Lateral. Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo al mismo nivel, entre administradores.





FEBRERO DE 2004

REDES FORMALES EN COMPARACIÓN CON LAS REDES INFORMALES.

Las redes de comunicación definen los canales por los que la información fluye. Pueden ser:

a) Formales. Suelen ser verticales, siguen la línea de mando y están limitadas a comunicaciones relacionadas con las tareas.



b) Informal o rumor. Está libre para moverse en cualquier dirección, brincar los niveles de autoridad, y es probable que satisfaga las necesidades sociales de los miembros del grupo y que al mismo tiempo facilite la realización de tareas.



El rumor tiene 3 características:

- no está controlado por la administración,
- la mayoría de los empleados lo perciben como más creíble y confiable que los comunicados formales emitidos por la administración superior,
- y se utiliza en gran parte para servir los intereses personales de algunos integrantes dentro del mismo sistema.



FEBRERO DE 2004

Los propósitos del rumor son:

- estructurar y reducir la ansiedad,
- dar sentido a la información limitada o fragmentada,
- servir de vehículo para organizar a los miembros del grupo, y quizás extraños al mismo, en coaliciones,
- para señalar el estatus del remitente o el poder.

El rumor persistirá hasta que hayan quedado satisfechas las necesidades y expectativas que crearon la incertidumbre subyacente en el rumor, o hasta que se haya reducido la ansiedad.

ELECCIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIÓN.

Se ha desarrollado un modelo de riqueza del medio para explicar la selección de canales. Esta dice que los canales difieren en su capacidad para:

1. Manejar múltiples claves de manera simultánea.
2. Facilitar una rápida retroalimentación.
3. Ser muy personales.

La elección de un canal de comunicación respecto de otro depende de que el mensaje sea rutinario o no. El primero tiende a ser directo y a tener un mínimo de ambigüedad (Se recomiendan canales de menor riqueza). El segundo tiene más posibilidades de ser mal interpretado (Por eso se recomienda un canal más rico).



FEBRERO DE 2004

1.3.1. COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL.

La autorrevelación significa compartir información biográfica, ideas personales y sentimientos.

Aunque conocer mejor a una persona da como resultado relaciones interpersonales más cercanas, saber demasiado muy pronto acerca de una persona puede tener efectos negativos.

PRINCIPIOS PARA UNA AUTORREVELACIÓN APROPIADA.

1. Revele la clase de información que quiere que otros le revelen a usted. (Relación recíproca).
2. Revele más información íntima sólo cuando crea que la revelación representa un riesgo aceptable.



Cantinerero

3. Continúe con la autorrevelación sólo si es correspondida.
4. Lleve la autorrevelación a niveles más profundos de manera gradual.

Estudios acerca de la autorrevelación indican que las parejas que se revelan más a sí mismas, se sienten más atraídas y que las mujeres tienden más a divulgar que los hombres.

En el fondo de la autorrevelación íntima está el compartir los sentimientos con alguien más, pero arriesgarnos a que ese conocimiento sea empleado en forma desfavorable contra nosotros.

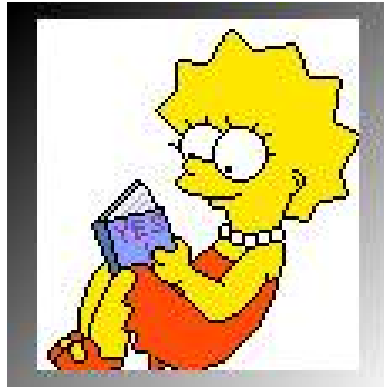
SENTIMIENTOS CONTENIDOS O DISFRAZADOS.

En nuestra cultura contener los sentimientos (esto es, negarlos manteniéndolos adentro y sin ofrecer ninguna señal de su existencia) se considera como poco sano y por lo general se ve como un medio inadecuado de tratar con los sentimientos.



FEBRERO DE 2004

Los psicólogos creen que contener los sentimientos de manera habitual puede llevar a problemas como úlceras y enfermedades cardíacas, así como a tensión y depresión. Además las personas toman a estos individuos como fríos, reservados y no muy divertidos como compañía.



Manifiestar los sentimientos es expresar sentimientos por medio de reacciones faciales, respuestas corporales o reacciones paralingüísticas.



La exhibición de sentimientos sirve con frecuencia como una válvula de escape para emociones muy fuertes.





FEBRERO DE 2004

Describir los sentimientos es nombrar la emoción que siente sin juzgarla. Aumenta las posibilidades de una interacción positiva y disminuye las probabilidades de las líneas de cortocircuito en la comunicación. Describir nuestros sentimientos enseña a los otros cómo tratarnos al explicar el efecto de su comportamiento.



Existen al menos 5 razones del porqué la gente no describe sus sentimientos:

1. Mucha gente no tiene un buen vocabulario de palabras para describir los distintos sentimientos que experimenta.



2. Mucha gente cree que describir sus verdaderos sentimientos los volverá demasiado vulnerables.



3. Mucha gente cree que si describen los sentimientos, los otros los harán sentir culpables por tener tales sentimientos.





FEBRERO DE 2004

4. Mucha gente cree que describir los sentimientos origina daño a otros o a la relación.
5. Mucha gente proviene de culturas que les enseñan a esconder de los demás sus sentimientos y emociones.



Apropiándose de los sentimientos y las opiniones (o darse crédito a uno mismo) significa hacer declaraciones que tengan el “yo” para identificarse a usted mismo como la fuente de una idea o sentimiento particular.



¿Porqué usa la gente referencias vagas a los otros más que hacer propias sus ideas y sentimientos?

- Para fortalecer el poder de sus declaraciones.
- Para eludir responsabilidad.

OFRECER RETROALIMENTACIÓN PERSONAL.

Algunas veces en nuestras interacciones y relaciones con los otros es apropiado comentar cómo el mensaje o comportamiento de la otra persona afecta sus relaciones con la demás gente o cómo afecta a ellos. Cuando destacamos la conducta y los logros positivos, ofrecemos una retroalimentación positiva a través de los elogios. Cuando necesitamos identificar comportamientos y acciones negativas y dañinas, podemos proporcionar una retroalimentación negativa por medio de la crítica constructiva.



FEBRERO DE 2004

ELOGIAR

Elogiar puede utilizarse para reforzar una conducta positiva y ayudar al otro a desarrollar una concepción propia positiva. Es describir la conducta y logro específico y positivo del otro y el efecto de esa conducta sobre los demás.



CRÍTICA CONSTRUCTIVA.

Es describir las conductas o acciones negativas específicas de otro y los efectos que estas conductas tienen sobre los demás.

Será más eficaz si usted responde con una crítica constructiva al proceder de las siguientes maneras:

1. Describa la conducta y haga un recuento preciso de lo que se dijo o hizo sin clasificar la conducta como buena o mala, correcta o equivocada.
2. Cuando planea hacer una crítica, es una buena idea empezar con un elogio.
3. Mientras describa la conducta o las acciones de una manera más específica, más eficazmente una persona será capaz de entender lo que necesita cambiar.
4. Cuando sea apropiado sugiera cómo puede la persona cambiar el comportamiento.



FEBRERO DE 2004

MÉTODOS CONTRASTANTES DE EXPRESAR NUESTRAS NECESIDADES Y DERECHOS.

Cuando creemos que nuestras necesidades o derechos se les ignora o viola por los demás podemos elegirnos comportarnos de 3 maneras: pasiva, agresiva o asertivamente.

- a) Comportamiento pasivo. La gente se comporta así cuando está renuente a manifestar sus opiniones, a compartir sus sentimientos o asumir la responsabilidad por sus acciones.



- b) Comportamiento agresivo. La gente que se comporta así ataca ferozmente a la fuente de su descontento, sin importarle la situación o los sentimientos, necesidades o derechos a aquellos a quienes ataca.





FEBRERO DE 2004

- c) Comportamiento asertivo. Significa apoyarse a uno mismo de una manera interpersonal efectiva. Se diferencia de los otros comportamientos está en la forma de reaccionar como consecuencia de lo que aconteció. (Seguridad en sí mismo, autoestima alta).



Las características de la conducta asertiva son:

1. Se reconocen los sentimientos ajenos.
2. Se evita el lenguaje de confrontación.
3. Se mantiene el contacto visual y la posición del cuerpo firme.
4. Se mantiene el tono de voz firme pero placentero.
5. Se evita la vacilación o el tartamudeo.
6. Se habla con claridad.

Las razones para el no dogmatismo son:

1. Temen una represalia.
2. Están inseguros acerca de su conocimiento o experiencia.
3. Cuestionan su propio valor.
4. Creen que no vale la pena el tiempo o el esfuerzo.
5. Aceptan las expectativas de los otros.