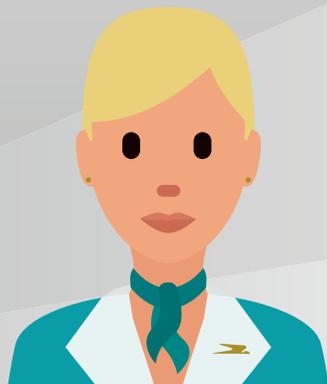
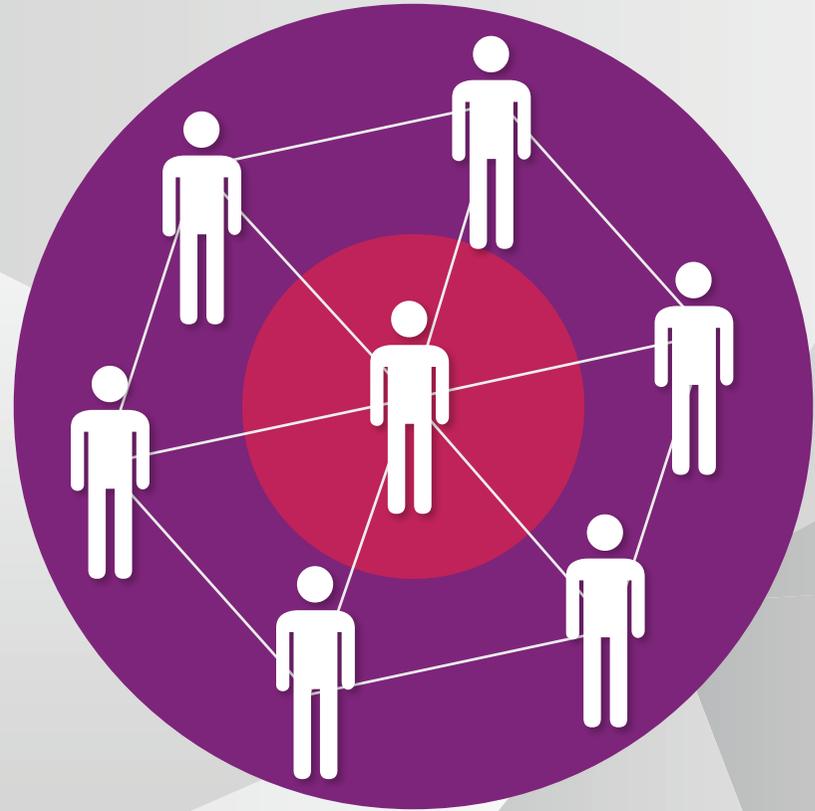


ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MÓDULO 3



HABILIDADES COMUNICACIONALES

Para referirnos sobre las “Habilidades Comunicacionales” se hace necesario previamente definir la “Comunicación” y dar cuenta de algunas características fundamentales a tener en cuenta:

- » *El proceso de la comunicación bidireccional.*
- » *El mensaje.*
- » *Las barreras en la comunicación.*
- » *Los axiomas de la comunicación según Watzlawick.*
- » *La comunicación no verbal.*
- » *La comunicación organizacional.*

Proceso de la comunicación bidireccional

Es el método por el cual un emisor establece contacto con un receptor por medio de un mensaje. Este proceso cuenta siempre de ocho pasos:

- 1. Desarrollo de una idea:** Este es el paso clave, ya que si el mensaje carece de valor, todos los demás pasos resultarán inútiles.
- 2. Codificación:** Es convertir la idea en palabras, gráficas y otros símbolos de transmisión más convenientes.
- 3. Transmisión:** Una vez elaborado el mensaje en su totalidad, se transmite con el método elegido. El emisor elige cierto canal y cuida que la comunicación ocurra en el momento más oportuno. El emisor también se encarga de verificar que este canal se halle libre de barreras o interferencias, a fin que el mensaje pueda llegar efectivamente al receptor y llamar su atención.
- 4. Recepción:** En este paso el receptor debe sintonizarse de forma acorde a la recepción del mensaje. Si este es oral, es preciso que el receptor sea un buen oyente.
- 5. Decodificación:** La comprensión solo puede ocurrir en la mente del receptor.
- 6. Aceptación:** Una vez que el receptor ha obtenido y decodificado el mensaje, tiene la opción de aceptarlo o rechazarlo. Algunos de los factores que influyen en la decisión de aceptación, giran en torno a las percepciones acerca de la precisión del mensaje, la autoridad y credibilidad del emisor y las implicancias de comportamiento para el receptor.



7. **Uso:** Este paso de acción es de gran importancia, pero de cualquier modo el control acerca de que hacer es, en gran medida, atribución del receptor.
8. **Suministro de Retroalimentación:** Cuando el receptor reconoce la validez del mensaje y responde al emisor, tiene lugar la retroalimentación. Con la retroalimentación concluye el circuito de la comunicación. Solo por este medio el emisor puede saber si el mensaje fue recibido, decodificado, aceptado y usado.

El mensaje

Frente a las múltiples formas que puede asumir un mensaje, se pueden diferenciar básicamente dos tipos:

- » **Los mensajes internos:** aquellos mensajes intrapersonales, es decir los que nos enviamos nosotros mismos.
- » **Los mensajes Externos:** aquellos mensajes que enviamos y recibimos de nuestro entorno.

De acuerdo a la definición de Kreps, los significados son las imágenes mentales que le dan sentido al mensaje; es decir, se trata de otorgar una interpretación a los mensajes para entenderlos de acuerdo a nuestra realidad.

Barreras en la comunicación

En toda comunicación existen interferencias que pueden superar el control que establezcan los emisores y receptores. Estas interferencias limitan la comprensión.

Parte de nuestra condición humana, o parte de las circunstancias en las que nos vemos inmersos y salen de nuestro dominio, van a impedir una comunicación efectiva. Estas causas de interferencia se denominan barreras que limitan la comunicación.

Estas barreras pueden ser de diferente índole:

- » **Barreras Personales:**
Las barreras personales son interferencias en la comunicación producidas por las emociones, diferencias de valores humanos y





deficientes hábitos de escucha, que parten de las características del individuo, de su percepción y de sus limitaciones sensoriales. Son el ruido mental que limita nuestra concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción e interpretación. También pueden producirse por diferencias en: educación, raza, sexo, o nivel socioeconómico.

» **Barreras Humanas:**

- Variaciones perceptivas
- Diferencia de sensibilidad
- Variables de personalidad
- Discrepancias de competencia
- Límite de sensación

» **Barreras Físicas:**

Son interferencias de comunicación presentes en el entorno en que tiene lugar la comunicación. Una de las barreras físicas más comunes es el ruido repentino, que nos distrae temporalmente, los muros, la distancia física, la estática que interfiere en los mensajes radiales y los posibles problemas de funcionamiento cuando nos comunicamos a través de un aparato.

Las barreras físicas pueden ser transformadas en positivas, mediante el control del entorno. Podemos “adornar” el lugar donde vamos a realizar la presentación de manera que podamos fortalecerla. Tener preparado el material, usar imágenes para mayor impacto, tener en cuenta la prueba de sonido en caso de usar un micrófono, tener en cuenta los posibles ruidos del entorno, etc. Tener una alternativa válida en caso de que falle el material.

» **Barreras Técnicas:**

- Espacio o distancia
- Fallas tecnológicas o mecánicas
- Lagunas de tiempo
- Interferencias físicas

» **Barreras Semánticas**

Son el resultado de las limitaciones de los símbolos con los que nos comunicamos, tienen que ver con el significado que le damos a las palabras. Por lo general, los símbolos tienen muchos significados, lo que nos obliga a elegir uno de ellos. Cuando optamos por el significado incorrecto, damos pie a malos entendidos. La semántica constituye un reto particularmente difícil de vencer, cuando personas de diferentes culturas pretenden comunicarse entre sí. Por ejemplo: Interpretación de palabras, decodificación de gestos, traslados de lenguaje.

