



## COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

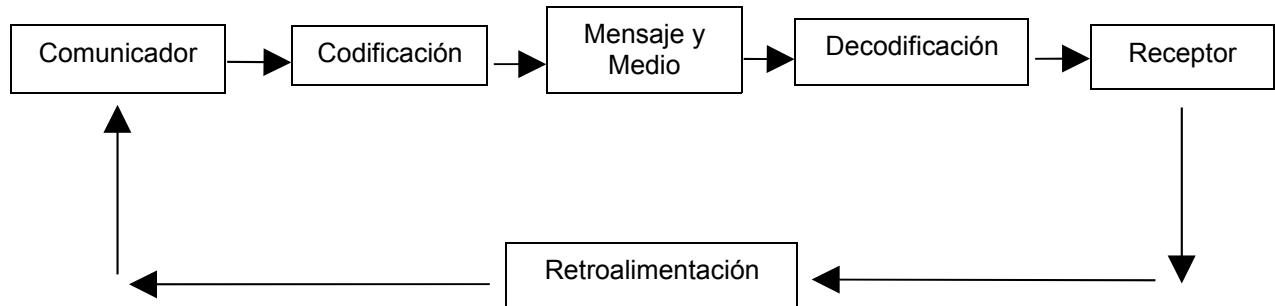
[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

### El Proceso de la Comunicación

Se dice que la comunicación efectiva es el resultado de un entendimiento entre el comunicador y el receptor. La palabra comunicación se deriva de la palabra latín "communis", que significa "común". El comunicador busca establecer una "comunidad" con el o los receptores. Por lo tanto comunicación se puede definir como la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Los símbolos comunes pueden ser verbales y/o no verbales. (escritura y señas)



El **Modelo de la comunicación** más usado para reflejar el proceso de comunicación, es el siguiente:



Este modelo es útil para comprender el proceso de comunicación. Los elementos Básicos incluyen un comunicador, un codificador, un mensaje, un medio, un descifrador o decodificador, un receptor, retroalimentación y ruido.

**a) Comunicador:** Es una persona con ideas, intenciones, información y un propósito para su comunicación.



**b) Codificación:** Dada la existencia del comunicador, debe tener lugar un proceso de codificación, el cual traduce las ideas del comunicador a un grupo sistemático de símbolos, a un lenguaje que exprese el propósito del comunicador. La forma principal de codificación es el lenguaje. La función de la codificación es proveer una forma en la cual se pueden expresar las ideas y propósitos como si fueran un mensaje.

**c) Mensaje:** El resultado del proceso de codificación es el mensaje. El propósito del comunicador se expresa en la forma del mensaje, verbal o no verbal. El mensaje es lo que la persona espera poder comunicar al presunto receptor, y su formato exacto depende en grado sumo del medio utilizado para llevar el mensaje. Las decisiones en relación con los dos son inseparables.



**d) Medio:** El medio es el portador del mensaje. Las organizaciones suministran información a sus miembros en una gran variedad de modos, incluyendo contacto personal, teléfono, reuniones de grupos, correos electrónicos, memorandum, enunciados de políticas, sistemas de recompensa, programas de producción y pronósticos de ventas, etc. También hay emisores de mensajes no verbales como las expresiones faciales, el tono de la voz y los movimientos del cuerpo.



**e) Decodificación - Receptor:** A fin de completar el proceso de comunicación se debe decodificar el mensaje en términos de su pertinencia para el receptor. Decodificación es un término técnico para describir los procesos mentales del receptor. Decodificación, por tanto, implica interpretación. Los receptores interpretan (decodifican) los mensajes sobre la base de sus propias experiencias y marcos de referencia previos. Cuanto más se acerque el mensaje decodificado a la intención deseada por el comunicador, tanto más eficaz será la comunicación. Esto subraya la importancia de que el comunicador esté "orientado" al receptor.

**f) Retroalimentación:** Es deseable incluir la retroalimentación en el proceso de comunicación. Los procesos de comunicación unilaterales son los que no permiten la retroalimentación receptor - comunicador. Esto puede aumentar el potencial de distorsión entre el mensaje pretendido y el mensaje recibido....