



RELACIONES LABORALES Y AMBIENTES DE TRABAJO

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

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

COMUNICACION EFECTIVA

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)



- **Comunicador**

Es una persona con ideas, intenciones, información y un propósito para su comunicación.

- **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.

- **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....



- **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.



- **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.....



El Modelo de la Comunicación Eficaz

Todos sabemos comunicarnos pero muchas personas no saben lograr una comunicación eficaz y es exactamente esto lo que facilita en gran medida el éxito del líder.

En el concepto de la comunicación eficaz hay tres aspectos importantes:

1. Construir una **ACTITUD POSITIVA** hacia las personas y hacia el ambiente laboral.
2. Aprender a **ESCUCHAR**, y saber ofrecer lo que Ud. dispone al alcance, aquella comunicación eficaz importante y bien atendida.
3. Expresar sus propios sentimientos, pensamientos y necesidades de una manera adecuada mediante la técnica de los **MENSAJES YO**.

Dentro de este contexto, queremos entregarles el siguiente modelo, con técnicas específicas, de una comunicación eficaz, relacionado con el modelo anterior en cuanto al proceso de la comunicación.....