

# Proyecto: Fortalecimiento de los Procesos Productivos para el oficio del tejido en lana para los Municipios de Ipiales, Pupiales, Cumbal, Guachucal, Aldana y Carlosama



# LA COMUNICACION



La comunicación ha sido desde siempre una de las esencias vitales de nuestra civilización, mucho antes incluso de que entráramos en la llamada *sociedad de la comunicación*.

Hasta ahora, la comunicación se ha dado, sobre todo, entre pueblos, personas, estados, culturas, etc.

LA COMUNICACIÓN ES LA ACCIÓN DE COMUNICAR O COMUNICARSE.  
COMUNICAR  
ES HACER SABER A ALGUIEN CIERTA COSA.

- Mediante la comunicación hacemos llegar a otras personas nuestros pensamientos e ideas, manifestamos nuestros sentimientos y nos relacionamos.
- La comunicación es un proceso mediante el cual enviamos y recibimos mensajes.
- Es un **intercambio de** información, de mensajes transmitidos mediante una serie de códigos que aceptamos y comprendemos.
- La comunicación es la forma más importante de interacción social, es la base de todas las relaciones humanas.



# ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

**Emisor**

**Receptor**

**Canal**

**Mensaje**

**Códigos**

**Ruido**

**Retroalimentación**

**EMISOR:** es el que tiene la intención de comunicar alguna cosa. Para ello debe codificar la información mediante una serie de signos y símbolos que sean comprendidos por el receptor y emitir un mensaje

**RECEPTOR:** es el objetivo al que apunta el emisor. El contenido del mensaje es lo que el receptor entiende.

**CANAL:** es el medio por el que circula el mensaje, el soporte por el que se transporta la información.

**MENSAJE:** es la información que se desea transmitir. Interviene la situación y el contexto en la que se produce. Dependiendo de la situación, el mensaje puede significar algo totalmente distinto a lo que es en realidad.

Intervienen factores no verbales como el tono de voz, las miradas, los gestos corporales y faciales, que muchas veces transmiten aspectos afectivos y emocionales

**CÓDIGO:** es el conjunto de signos y símbolos que forman el mensaje. Un mensaje puede transmitirse mediante códigos

orales, escritos y no verbales. Para que un mensaje sea eficaz deben utilizarse códigos comunes entre el emisor y el receptor.

**RUIDO:** son los elementos que distorsionan o pueden distorsionar en algún momento el mensaje.

**RÉTROALIMENTACION:** Siempre es utilizado por el receptor.

Es la retroalimentación siendo una forma de comprobar la realidad, de aclarar el mensaje.

Permite detectar los errores y malentendidos a medida que éstos se producen, de manera que los mensajes pueden ser modificados y definidos nuevamente hasta eliminar las confusiones.

Se utiliza para comprobar que el mensaje ha sido recibido y comprendido correctamente.



## **REGLAS BÁSICAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ**

Las cuatro reglas básicas que debemos poner en práctica para conseguir una comunicación eficaz son:

**1. EL CONOCIMIENTO DE UNO MISMO** como comunicador, analizar nuestras fortalezas y debilidades al respecto y poder actuar en consecuencia.

**2. ACTITUD MENTAL POSITIVA** que fomente el diálogo y el acuerdo con nuestro interlocutor.

**3. EXPRESARNOS CORRECTAMENTE** de forma que el mensaje sea interpretado tal y como queremos que lo sea

**4. SABER ESCUCHAR**, para poder constatar que la comunicación se está desarrollando eficazmente.

# COMUNICACIÓN

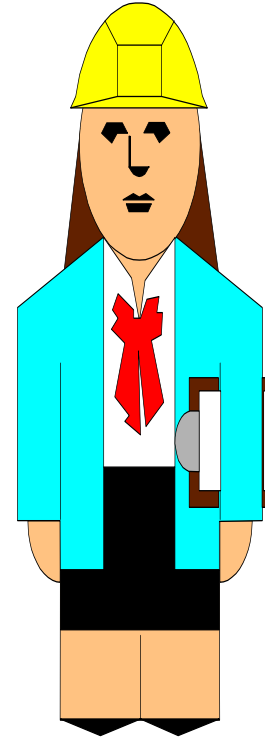
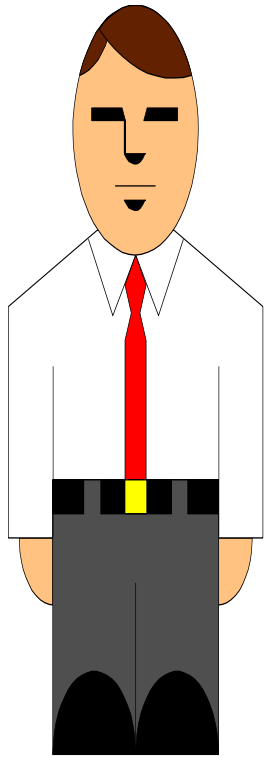


Existe cuando una persona influye en el comportamiento de la otra aún sin hablar.

No basta emitir bien un mensaje, si no se recibió o no se entendió, la comunicación no ocurrió.

ES UN PROCESO DINÁMICO. INTERVIENE EMISOR-MENSAJE-RECEPTOR

# NIVELES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



## NIVEL INTELLECTUAL

Lenguaje Verbal  
Información concreta,  
datos, ideas, etc.

## NIVEL EMOCIONAL

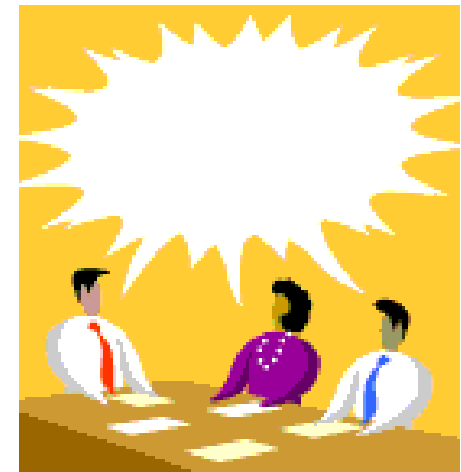
Lenguaje No-Verbal  
Miradas, tonos de voz,  
gestos, actitudes, etc.



LOS MENSAJES OCURREN SIMULTÁNEAMENTE EN LOS DOS NIVELES

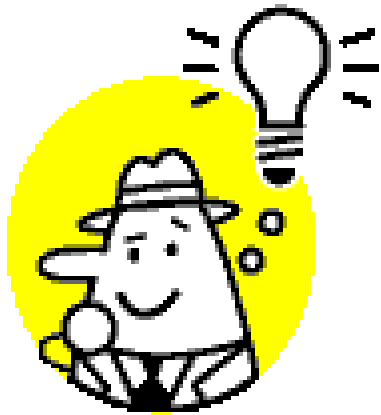
# **BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN**

- ✓ Falta de planeación
- ✓ Supuestos confusos
- ✓ Distorsión semántica
- ✓ Diferencias de culturas o normas
- ✓ Deficiente retención
- ✓ Escucha deficiente y evaluación prematura
- ✓ Desconfianza, amenaza y temor
- ✓ Sobrecarga de información
- ✓ Percepción selectiva



# PING PONG DE LA CONVERSACION

MENSAJES VERBALES  
A TRAVES DE LAS PALABRAS



INTERNA



EXTERNA



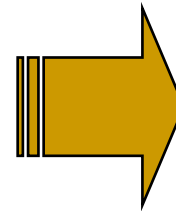
MENSAJES NO VERBALES  
Expresiones faciales, lenguaje  
corporal

RETROALIMENTACION

# TECNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Lograr sintonía comunicativa ya que todos adicionalmente nos comunicamos “no verbalmente”.

- ✓ La postura
- ✓ La voz: tono y volumen
- ✓ Los gestos
- ✓ Contacto visual
- ✓ Modo en que ocupamos nuestro espacio



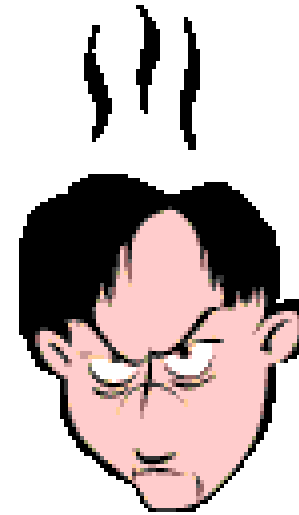
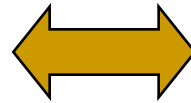
**Autocontrol del  
lenguaje corporal**



# ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN

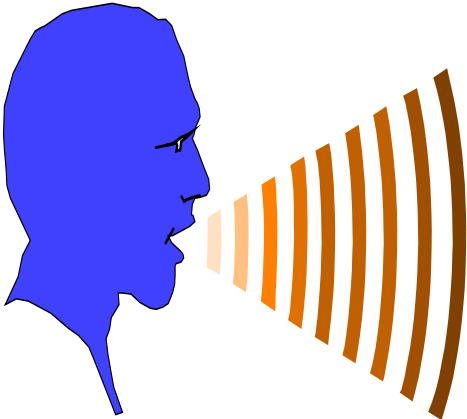


**SABER ESCUCHAR**



**SABER HABLAR**

# INFERFERENCIAS EN LA COMUNICACION



- » Ocultar información
- » Hablar cosas desagradables
- » Dar rodeos para decir algo
- » Presentar el mensaje dando órdenes
- » Ser incoherente en el mensaje
- » Utilizar indirectas para expresarse
- » Evitar el contacto con los ojos



**Interésese  
en los  
demás**

**Evite  
disputas**

**Sea  
modesto**

**Comience con  
comentario  
favorable**

**Sonría**

**HABILIDADES  
PARA  
COMUNICARSE  
MEJOR**

**Pregunte sólo  
cuando quiera  
respuestas**

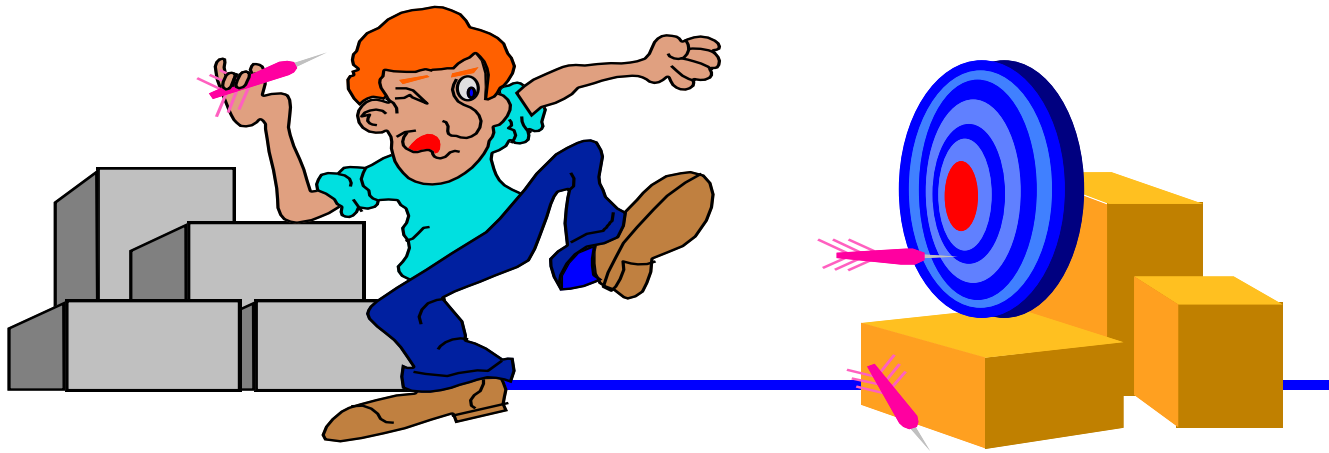
**Sea humano  
y sincero**

**Sea usted  
mismo**

**Use términos  
sencillos**

**Sepa lo que  
quiere decir**

# ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONFLICTOS



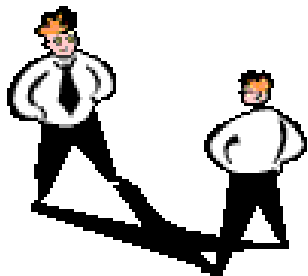
HERRAMIENTA PODEROSA PARA EL LIDER



**AFRONTAR UN CONFLICTO NO ES FÁCIL PARA  
ALGUNAS PERSONAS, CUANDO SE VEN EN LA  
NECESIDAD DE NEGOCIAR CON OTROS, ALGUNAS  
PERSONAS PUEDEN SENTIRSE INFERIORES O  
COHIBIDOS ANTE EL PODER DEL OTRO.**



**La Asertividad es el proceso de expresar sentimientos, pedir favores razonables, dar y recibir una retroalimentación honesta.**



**La capacitación en la asertividad consiste en enseñarle a la gente a adquirir formas eficaces de sortear varias situaciones productoras de ansiedad.**

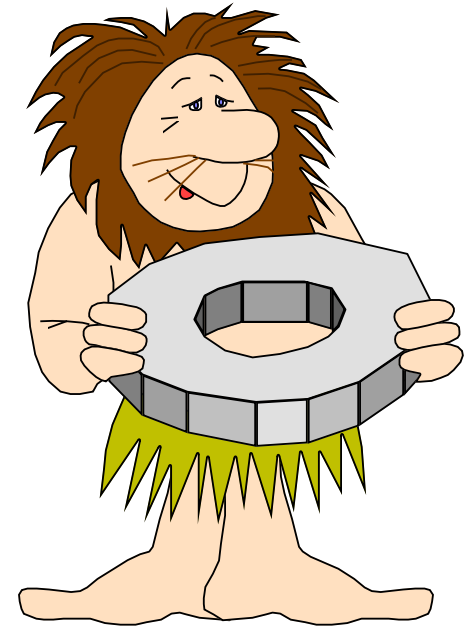
## **Ser Asertivo es:**

- » **Ser capaz de expresar tu opinión**
- » **Ser capaz de comunicarte adecuadamente**
- » **Ser capaz de defender tus derechos**
- » **Ser capaz de expresar sentimientos**

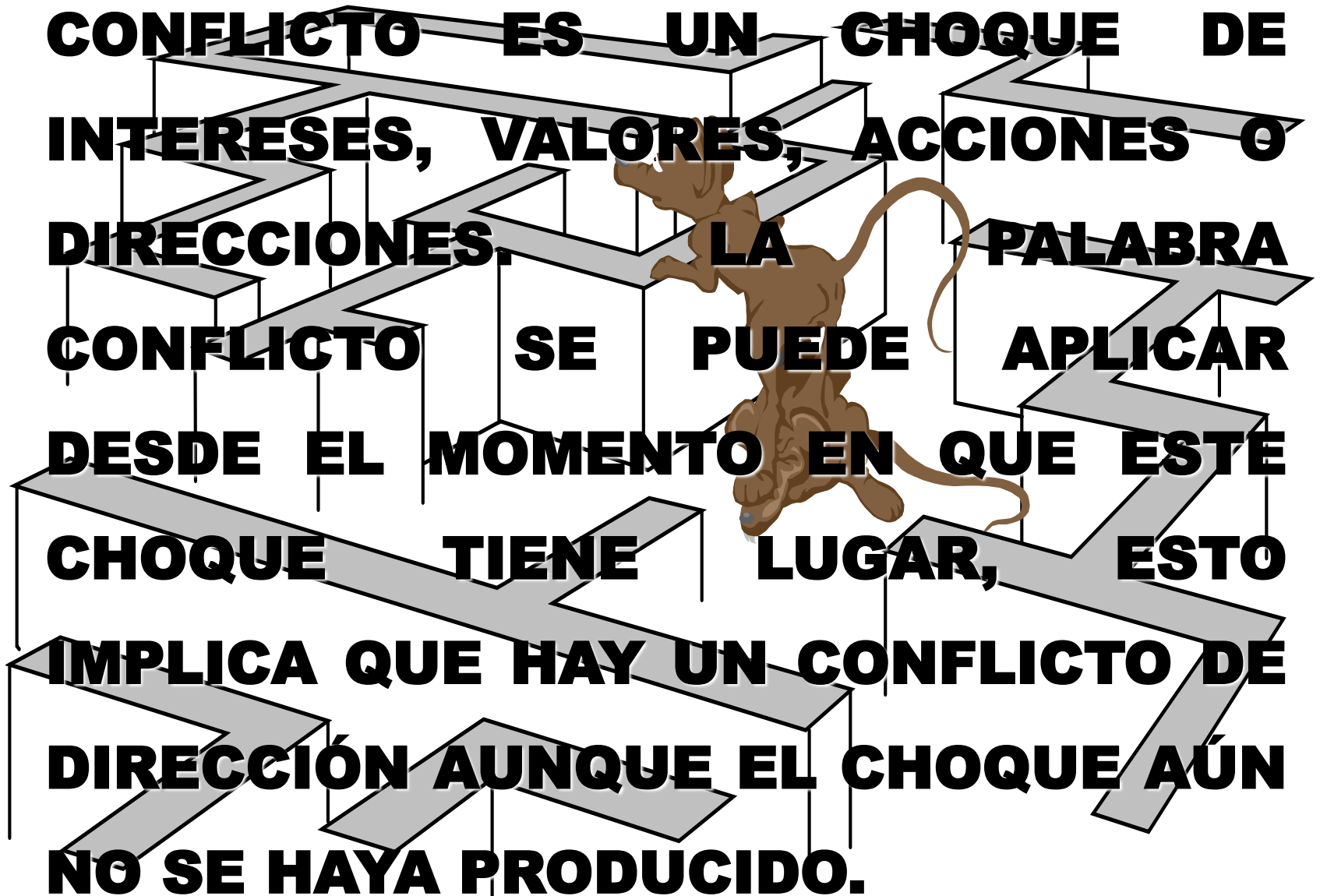


# Causas para la falta de Asertividad:

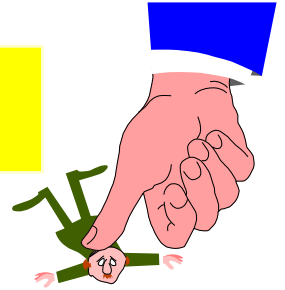
- » Ansiedad excesiva
- » Escasa interrelación social
- » Baja autoestima
- » Mente rígida



**CONFLICTO ES UN CHOQUE DE INTERESES, VALORES, ACCIONES O DIRECCIONES. LA PALABRA CONFLICTO SE PUEDE APLICAR DESDE EL MOMENTO EN QUE ESTE CHOQUE TIENE LUGAR, ESTO IMPLICA QUE HAY UN CONFLICTO DE DIRECCIÓN AUNQUE EL CHOQUE AÚN NO SE HAYA PRODUCIDO.**

A 3D maze structure made of grey rectangular blocks with black outlines. A brown dog is shown in mid-air, jumping through the maze. The dog is positioned in the center of the maze, with its front legs extended forward and its back legs pushing off. The maze has several paths and dead ends, creating a complex, winding structure. The background is plain white.

# EL CONFLICTO COMO PROBLEMA



- > El conflicto funcional puede ser constructivo fomenta la innovación, creatividad y adaptación en las organizaciones, apoya las metas del equipo y mejora su desempeño.
- > El conflicto disfuncional puede ser destructivo disminuye el nivel de productividad y el grado de satisfacción de los sujetos, sometiéndolos a presión y tensión.



# PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

- > Reconocer y aceptar las diferencias
- > Ser sincero con uno mismo y los demás
- > No suponer siempre que uno está en lo cierto
- > No ponerse a la defensiva
- > Escuchar atentamente a las personas
- > Sacar una enseñanza de la solución de un conflicto



# PROCESO DE SOLUCION

- > Intención de solución
- > Buena fe de ambas partes
- > Traducir intenciones en acciones concretas
- > Tomar en cuenta necesidades y derechos
- > Buscar la cooperación mutua
- > Comunicarse eficazmente



# Comunicación Informal: El Rumor

- Beneficios de la comunicación informal
- Inconvenientes del rumor:
  - ⇒ Distorsión de la realidad
  - ⇒ Rapidez con que circulen y tamaño de la audiencia
  - ⇒ Capacidad de convencimiento y credibilidad

# COMUNICACIÓN PASIVA/SUMISA

- Expresión inefectiva de pensamientos, sentimientos y creencias, permitiendo que otros violen nuestros derechos.
- Autoestima:  
Me siento inferior a otros,  
mis derechos no cuentan
- Conducta de huida o permisiva



# COMUNICACIÓN AGRESIVA

- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias de forma hostil y dominante, violando los derechos de los demás.
- Autoestima:  
Me siento superior a otros e impongo mis derechos, soy más importante
- Conducta de combatir



# COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violar los derechos de los demás.
- Autoestima:  
Me siento igual a otros,  
todos somos importantes
- Conducta de cooperación y negociación

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Fundamento:  
**AUTOCONFIANZA**
  - Auto-conocimiento
  - Auto-aceptación
  - Autoestima

# CONSECUENCIAS

- **Respuestas pasivas/sumisas**
  - Insatisfacción
  - Frustración
  - Culpabilidad
  - Coraje
  - Otros deciden
  - Baja autoestima
- **Respuestas agresivas**
  - Culpabilidad
  - Humillación
  - Violencia
  - Pobres relaciones
  - Amenaza
  - Violación de derechos



# CONSECUENCIAS

- **Respuestas asertivas**
  - Satisfacción propia
  - Mejora autoestima
  - Buenas relaciones
  - Aumenta la comprensión
  - Toma de decisiones propias
  - Pensamiento crítico
  - Saberse y sentirse en control y dominio de la situación

# VENTAJAS DE LA ASERTIVIDAD

- Salud mental
- Mejora la autoestima
- Reduce la ansiedad
- Ayuda en la relaciones interpersonales
- Aumenta la comprensión

***Escuchar con empatía; es decir intentando comprender el punto de vista de la otra persona y las razones y sentimientos***

transmitidos en el mensaje, tanto en contenido como en forma.

***Escuchar con apertura mental; mostrando una actitud de aceptación de lo que nos están diciendo aun cuando no estemos de acuerdo, con el objetivo de enriquecernos personalmente de la opinión de todos.***

Consultora: Victoria Eugenia Gutiérrez  
Artesanías de Colombia  
Agosto 2.011