

La Comunicación

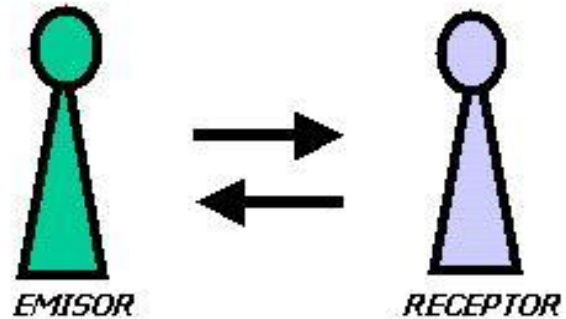


1.- Introducción



"Para comunicarse de forma efectiva, debemos darnos cuenta de que cada uno de nosotros percibe el mundo de diferente manera y debemos utilizar ese conocimiento como guía para comunicarnos con los demás". Anthony Robbin.

ANTES DE EMPEZAR....



**“LO VERDADERO NO ES LO QUE DIGO YO,
SINO LO QUE ENTIENDE EL OTRO”**



La Comunicación es un Proceso mediante el cual se transfiere información.

Es la herramienta esencial a través de la cual se organizan las acciones de una Organización.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN?



COMUNICACIÓN:

- “La **comunicación** es el intercambio de ideas, conocimientos, mensajes e información. (...) Es motor y expresión de la actividad social y fortalece el sentimiento de pertenecer a una misma comunidad.” (UNESCO)
- Comunicación para el cambio social: “Un espacio de **transformación social** generado a través de la participación y el diálogo hacia el interior y entre las organizaciones, sus destinatarios, el estado y otros actores” (Comunia Asociación Civil)

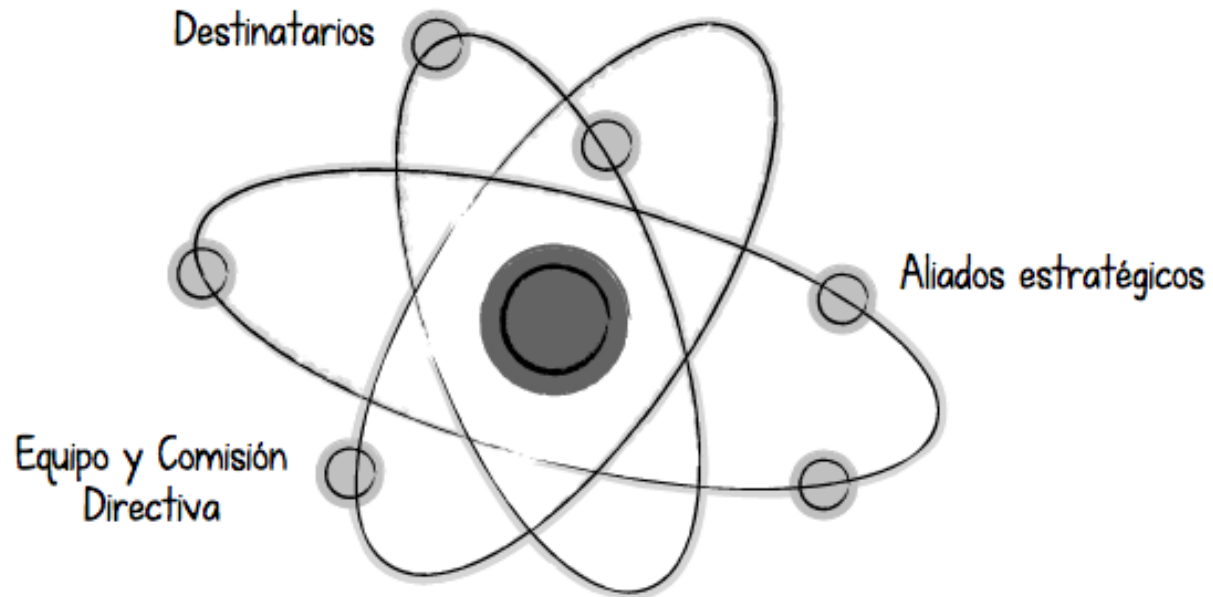


EL ROL DE LA COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES SOCIALES

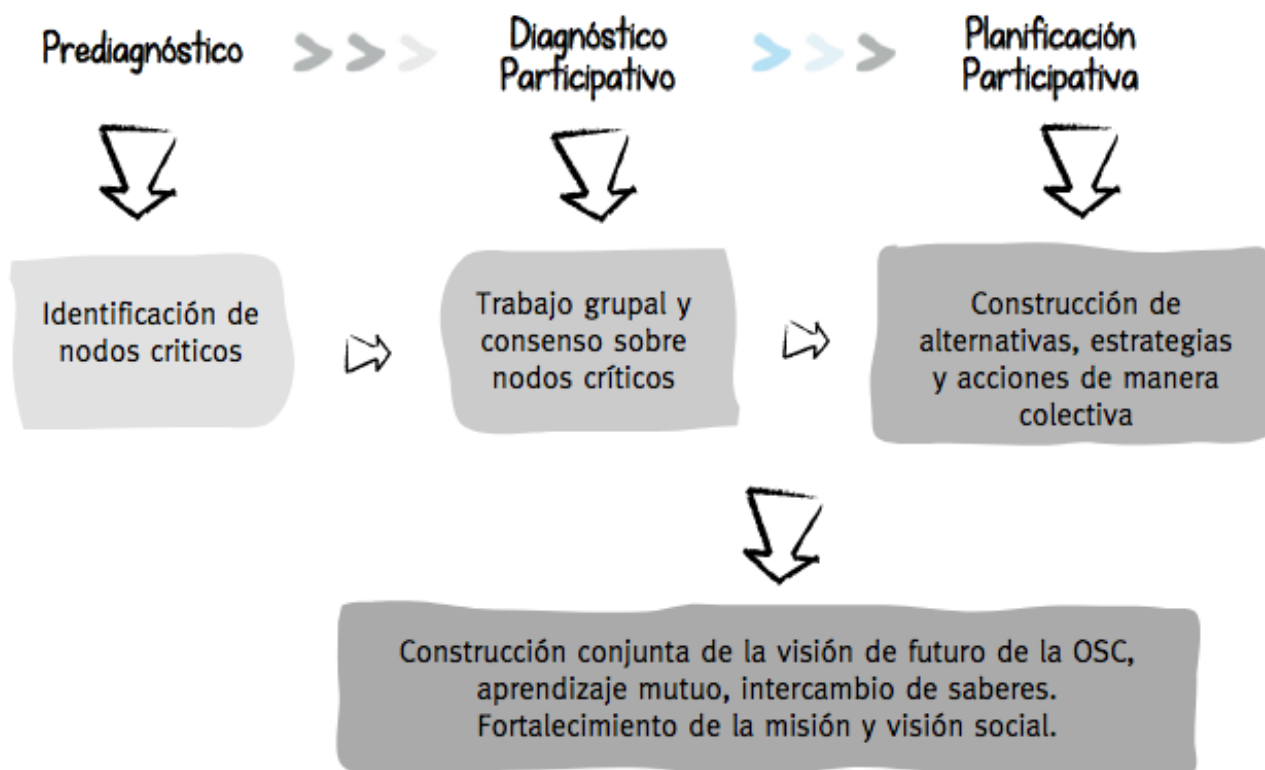
- La comunicación **es más que transmitir información sobre lo hecho**: Abarca los modos de hacer, la cultura y la identidad de la organización.
- **La identidad** se (re-)construye mediante procesos comunicacionales.
- A través de procesos comunicacionales se promueven el encuentro con el otro, el intercambio de percepciones y **la construcción colectiva** a través de la participación.



La múltiple determinación de la identidad



El camino de la planificación en la comunicación



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES?

- Genera mayor involucramiento, apropiación y compromiso de las personas con la organización.
- Permite el enriquecimiento de los debates y decisiones porque hay más diversidad de miradas.
- Alimenta el sentimiento de unión entre las personas de la organización.



¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS
PARA COMUNICARNOS?



HERRAMIENTAS PARA COMUNICARNOS

- Carta
- Boletín o Newsletter (impreso o digital)
- Folleto
- Comunicados de prensa
- Correo electrónico
- Intranet
- Página Web
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp)
- Reuniones y eventos

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LAS REDES SOCIALES?

- La posibilidad de tener un *feedback* instantáneo
- Tiene un costo muy bajo para las organizaciones
- Un gran poder de visibilidad



MENSAJES CLAVE

- Cada vez que desarrollamos un canal o espacio de comunicación estamos siendo impulsados por un **OBJETIVO COMUNICACIONAL**, algo que queremos que esas personas conozcan, sepan o hagan a partir del mensaje.
- Para lograrlo, recurrimos a **imágenes, sonidos o textos** que sinteticen y reflejen estas expectativas.
- Para optimizar las comunicaciones, es sumamente útil que podamos definir una **IDEA CENTRAL**: lo que esperamos que los receptores o destinatarios recuerden luego de haberla recibido.

TRABAJO GRUPAL

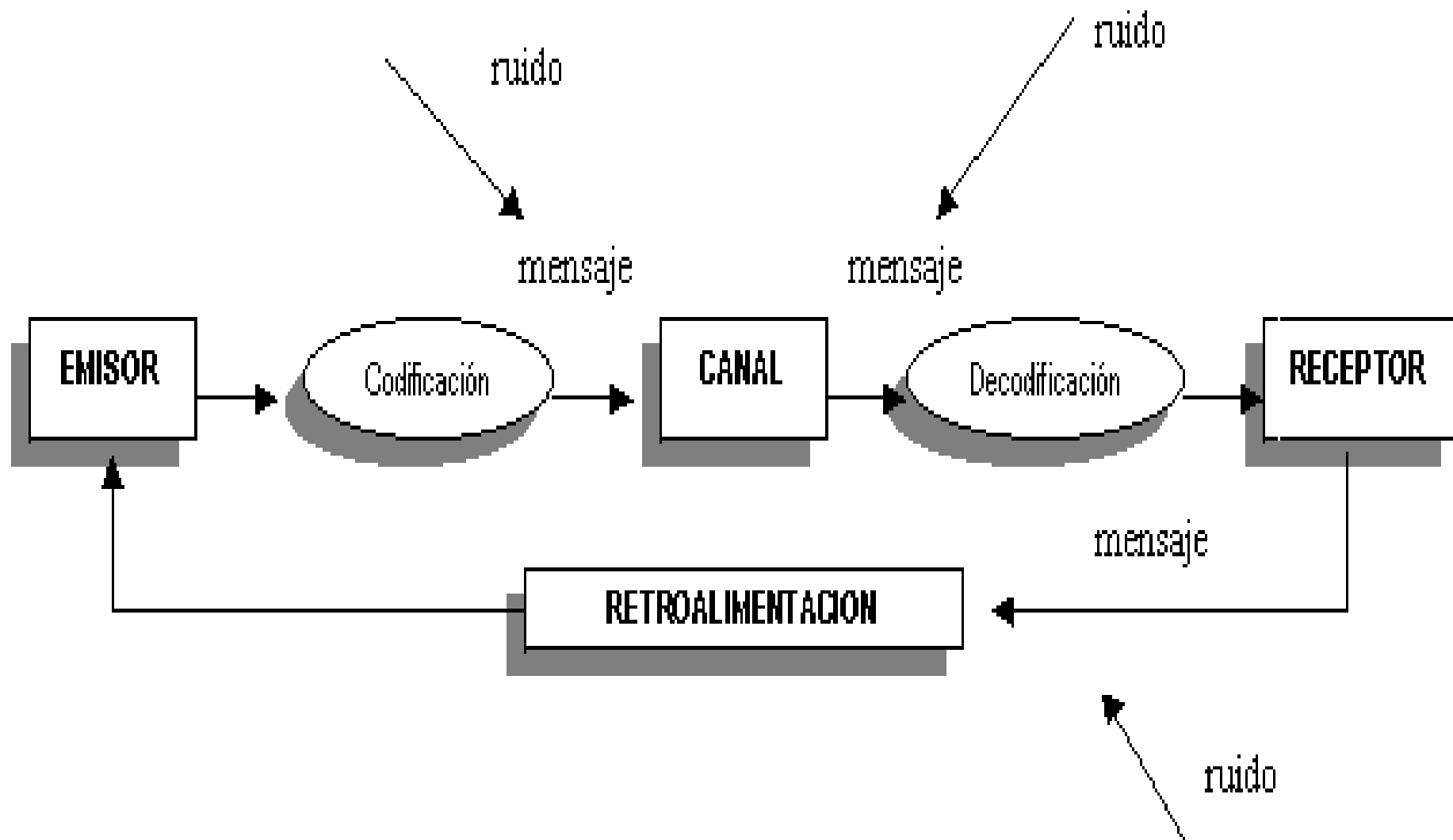
1. ¿Qué queremos comunicar? (misión, visión, objetivos, valores)
2. ¿Cómo lo queremos comunicar? (de manera interna o externa, a través de qué canal o medio)
3. ¿Cómo lo gestionamos? (un plan de comunicación, reuniones semanales, un equipo de comunicación, etc.)



SÍNTESIS Y DESAFÍOS PARA AL FUTURO

- ¿Cómo podemos potenciar nuestra organización a través de la comunicación?
- ¿Qué desafíos tiene nuestra organización en términos comunicacionales para el futuro?

DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.

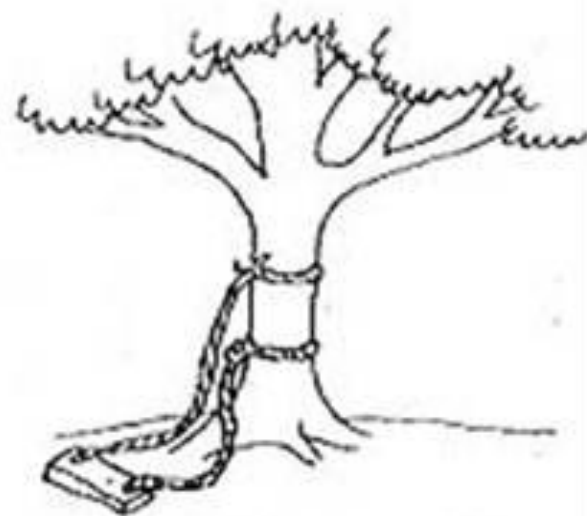




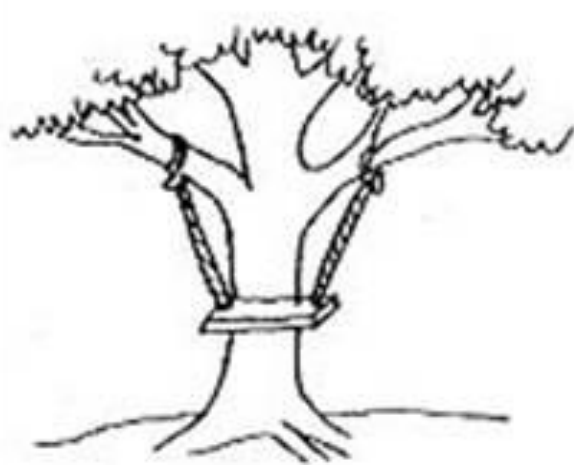
*Así lo solicitó
el departamento
de marketing*



*Así hizo el pedido
Ventas*



*Así lo proyectó
Ingeniería*



Así lo fabricaron

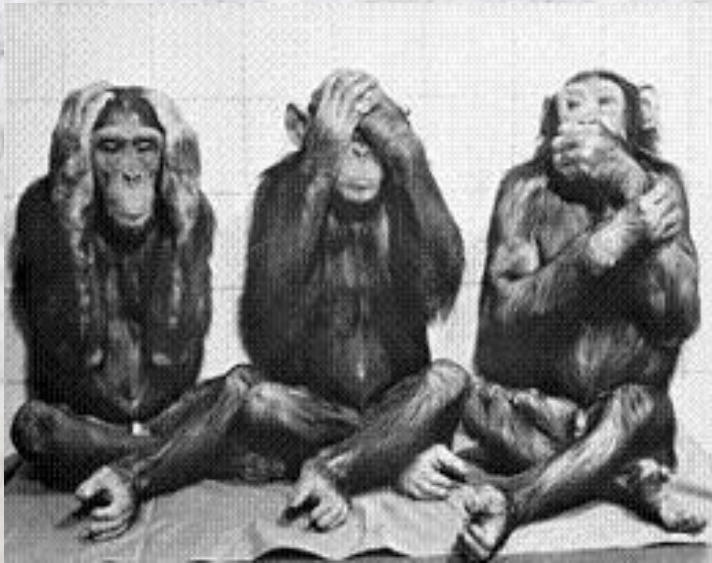


Así lo instalaron



*Y así lo deseaba
el cliente*

Componentes de la Comunicación:



a. **SINTÁCTICA**

b. **SEMÁNTICA**

c. **PRAGMÁTICA**

Sintáctica: Estudia los Canales

1. Verbal (palabras)
2. Para Verbal (tonos, volumen, etc.)
3. No Verbal (gestos, posturas, etc.)
4. Contextual

Semántica: Corresponde al significado

Las palabras no tienen significados, los tienen las personas y se lo atribuyen a aquellas. Cuando dos personas no le atribuyen el mismo significado a una palabra surge un malentendido.

Pragmática: Se refiere a cómo el Contexto condiciona la Comunicación

Las situaciones por las que atravesamos condicionan nuestra conducta y por lo tanto afectan la Comunicación.

Ejemplo:

Si se dice: ~~“Ya es tarde”~~

Desde la Semántica es simple, significa que es tarde.

Desde la Pragmática, puede tener varios significados, entre ellos:

- Que me quiero ir
- Que tengo hambre
- Que no te soporto más
- Etc.

Preguntas Básicas:

- Quién es el destinatario?
- Qué es lo que debe quedar claro en la mente del destinatario?
- Qué herramientas y acciones voy a desplegar?
- Con qué cuento?
- En qué contexto?

Responsable de la Comunicación Efectiva: **Feed-Back**

Dificultades Comunes

- Yo les dije
- El deseo de tener razón
- Malentendido semántico
- Tipo de relación
- El sobreentendido
- Incongruencia
- Falta de reconocimiento
- Diferencias de comprensión



La creciente complejidad de nuestra sociedad requiere un cambio en la comunicación. Dicho cambio exige:

- **Comunicación multidireccional**
- **Una más amplia participación**
- **Comunicación por objetivos**
- **Incorporación de elementos de innovación y creatividad**
- **Sostenibilidad de los proyectos y de la metodología de comunicación**
- **Implantación de las nuevas tecnologías**
- **Gestión del conocimiento**



Tips

-
- Buen volumen de voz
 - Frases cortas, claro
 - Ayúdate con las manos
 - Contacto visual
 - Saca las manos de los bolsillos
 - No cruces los brazos
 - No escurras las manos en forma nerviosa



FACTORES DE FRACASO

1. Falta de Preparación
2. Desconoce a la audiencia
3. Exceso de ayuda visual
4. Demasiado material
5. Tono monótono
6. Falta de enfoque



EN LA SALA

- ✓ SONRÍA
- ✓ MUÉVASE CON NATURALIDAD
- ✓ FIJE SU ATENCIÓN EN UN PAR DE CARAS AMIGAS
- ✓ SE TU MISMO

1. Muchas

gracias!

