

Estos recursos pueden ser:

El efecto de halo que consiste en usar un rasgo particularmente favorable o desfavorable para colorear todo lo demás que sabemos acerca de una persona. P. Ej. el hombre a quien consideramos inteligente y comete una equivocación, decimos "eso a cualquiera le pasa" si no lo consideramos inteligente decimos "tenía que ser Juan".

Proyección. - Consiste en atribuir nuestros propios sentimientos o características a otra persona P. Ej. en las relaciones laborales cada grupo atribuye su propia malicia y desconfianza al otro.

### NIVELES DE LA COMUNICACION INTERPERSONAL.

Existen distintos niveles en la comunicación

Nivel Neutro. - De imagen social a imagen social. Es lo que se define como relaciones secundarias. Son las comunicaciones que se dan entre jefe y empleado, por ejemplo.

Nivel exterior de la personalidad. - No implica ningún riesgo. Son conversaciones sobre el tiempo, chistes, lo técnico, deportes, etc.

Niveles Interiores. - Ya afectan la personalidad directamente y suponen alguna manifestación de nuestra intimidad. Esto puede darse:

a) En la periferia de la intimidad: Comunicaciones sobre experiencias de trabajo, intereses profesionales o personales, gustos y "hobbies", relaciones familiares, amistades.

b) El centro de la intimidad. Es el campo llamado de las vivencias. Comprende:  
- Los sentimientos y emociones en relación a los demás, a los acontecimientos, a uno mismo.

- Los valores en relación al mundo y a las personas.

- Las experiencias vitales. La historia de cada uno con sus experiencias y fracasos, deseos y esperanzas.

Las actitudes de vida. Las posiciones íntimas que se toman ante la vida, y explican el por qué de las reacciones.

### TIPOS DE COMUNICACION.

La clasificación siguiente será en función de las relaciones que surjan durante la comunicación entre el emisor y el receptor. Por tanto, pueden ser:

1. - Directa. - (cara a cara) Es aquella en que el emisor y el receptor están en contacto tan directo, que se escuchan y se ven, y por tanto se estimulan y responden mutuamente. Ej. la conversación de estudiantes en un descanso entre clases.
2. - Indirecta. - Es la que el receptor y el trasmisor no están tan próximos como el anterior, pero de cualquier forma hay estímulo y respuesta, aunque ésta llegue al emisor en un tiempo más o menos largo. P. Ej. Programa radiofónico o de televisión.
3. - Unilateral. - La presenciamos cuando asistimos a una conferencia en la que el emisor es el único que expone.
4. - Bilateral o recíproca. - Es la que observamos en una conferencia en la que se abre el debate o sección de preguntas y por lo tanto el receptor toma parte activa, enterándose el emisor de las reacciones y dudas que el mensaje causó.
5. - Pública. - Como su nombre lo indica, es cuando el proceso de comunicación está dirigido a todo tipo de personas, sin previa elección y en forma indiscriminada. Ej. un programa de T.V. lo ve todo el que quiere y tiene televisión.
6. - Privada. - Cuando el grupo al que emitimos nuestro mensaje ha sido previamente seleccionado, mediante algunos requisitos por cubrir.

Es importante señalar que todo proceso de comunicación admite hasta tres de las clasificaciones señaladas.

Ejemplos de comunicación:

Comunicación cara a cara: directa, bilateral, privada

Comunicación por teléfono: indirecta, bilateral y privada

Programa de T. V.: indirecta, unilateral y pública

Una conferencia: directa, unilateral, privada

Sección de "cartas a la redacción de un periódico". indirecta, recíproca, pública.

Simposio y conferencia: directa, unilateral y privada

Desde otro punto de vista, las comunicaciones pueden ser:

Descendentes. - En las organizaciones son las sencillas y comunes instrucciones de trabajo en la que por medio de órdenes directas, sesiones de entrenamiento, descripción del trabajo u otros mecanismos, se indica a otra persona lo que deben hacer. La intención de tales instrucciones es asegurar una realización confiable de una actividad. También se comunican procedimientos y prácticas dentro de la organización y se informa al individuo en relación con su desempeño. Este mismo tipo de comunicación se puede dar en otros grupos como la familia, organizaciones populares, etc.

Ascendentes. - Pueden reducirse a lo que la persona dice:

- acerca de sí misma, su realización y sus problemas;

- acerca de otros y sus problemas;

- acerca de lo que es necesario hacer y cómo puede ser hecho.

El contenido de estos mensajes puede abarcar desde la opinión más personal hasta la mejor sugerencia acerca de la mejora de una gran organización.

Comunicaciones con los de afuera. - La dirección de la comunicación con personas que no pertenecen a un grupo-familia, organización-puede ser ascendente, descendente o lateral. En una institución los clientes pueden ser atendidos con deferencia (comunicación ascendente), esperados (horizontal) y simplemente aceptados (comunicación descendente).

Comunicaciones horizontales. - Este tipo de comunicación es muy importante en una

organización. A medida que el trabajo avanza será necesaria la coordinación y discusión entre grupos del mismo nivel.

Las relaciones, entre los semejantes, son importantes también porque satisfacen, al menos parcialmente, las aspiraciones socio-emocionales de las personas.

### PROBLEMAS DE LAS COMUNICACIONES.

Omisión. La omisión comprende la suspensión de aspectos de los mensajes y ocurre porque el receptor puede no estar capacitado para captar el contenido entero del mensaje y sólo recibe lo que puede captar. *factores cognositivos*

También por factores de tipo emotivo; a veces más inconsciente que conscientemente, el interlocutor elige algunos elementos de la comunicación y rechaza otros.

Distorsión. La distorsión se refiere a la alteración del sentido de los mensajes en su paso de una persona a otra. Es claro que las personas son selectivas, intencionalmente o no, en relación con lo que reciben como mensajes. Los marcos de referencia para una multitud de señales difieren a causa de la variedad de antecedentes personales y ocupacionales, así como a causa de las diferencias en puntos de vista, inducidas a veces por la posición del comunicador.

### Sobrecarga.

Quando se tiene exceso de información con frecuencia ocurre lo siguiente:

El individuo puede simplemente dejar de advertir la información.

Como consecuencia, el individuo deja de hacer algunas cosas, olvida lo que tiene que hacer.

Incurrir en errores. P. Ej. hacer una cosa por otra.

La demora. Se deja "para mañana" todo lo que no es estrictamente obligatorio hacer hoy.

Se emplea un proceso filtrador por el que parte de la información se omite, se hace más intensa o se pasa por alto.

Evitación deliberada de la información.

Comprensión.

La naturaleza de la información que llega se ve también afectada por la comprensión del que recibe el mensaje.

De igual manera, la interacción de la comunicación verbal y la no verbal puede dar lugar a un gran número de significados múltiples.

Además sabemos que existen frases comunes no verbales que se usan en la vida cotidiana. Ej. una larga exhalación indica satisfacción, mientras que si es corta indica cierto fastidio. Otras comunicaciones no verbales son los gestos hechos con las manos, etc.

Efectos del clima psicológico en las comunicaciones.

El clima en los grupos y en las organizaciones influye en la emisión y recepción de los mensajes.

Otros obstáculos a la comunicación.

1. - La tendencia a valorar la comunicación de los otros. Por ejemplo cuando se le dice a otra persona "usted está equivocado", tales afirmaciones sólo añaden calor pero no aclaran nada en una discusión.

2. - Emociones intensificadas. Si nuestros sentimientos acerca de un determinado punto de vista son muy intensos, nos resulta difícil escuchar.

3. - Sencillamente no escuchar. Porque en lugar de oír lo que se dice, se está pensando en la respuesta que se va a dar.

EL DIALOGO.

Todos queremos tener una buena comunicación con los demás. Sin embargo esto no siempre es fácil. Existen problemas además de los mencionados anteriormente que impiden que se establezca un verdadero diálogo. Muchos de éstos problemas están en la forma de ser de las personas que se comunican.

Sin embargo, ninguno de los problemas es insuperable y con esfuerzo puede llegar-

se a tener una verdadera y real comunicación. Con todas las personas.

Los siguientes ejemplos ilustran algunos de los problemas y también algunas sugerencias para su solución.

1. - Armando el apático.

En caso de ser como Armando:

2. - Pedro el Práctico

Se recomienda:

3. - Dionisio el divagado.

Conviene:

4. - José el distraído.

Debemos aprender a:

5. - Paco el prejuicioso.

Conviene:

6. - Juan el acalorado.

Debemos:

Para él todos los temas son aburridos y poco interesantes.

Conviene buscar lo interesante y valioso de cada tema.

Sólo escucha los hechos, cantidades, datos concretos, fechas. No entiende las ideas.

Menos rigidez mental, estar más abierto, escuchar las ideas.

En una conversación su mente divaga por todas direcciones. (el cerebro piensa 1000 palabras por minuto y hablamos 250 en el mismo tiempo).

"Frenar este impulso esforzándonos por comprender lo que se nos dice.

Todo lo distrae y por lo mismo no escucha.

Concentrar nuestra atención a lo que se dice.

Está atento a criticar todo menos el mensaje.

Atender a lo que se dice.

Sus razones son las únicas válidas, sus ideas someten a las de los otros, contraataca, se venga, se bloquea, no escucha

Controlar las emociones.