Cuando no se predica con el ejemplo se provoca desconfianza e indiferencia entre los trabajadores. Discútase el caso del ahorro en costos y los gastos de vendedores y el de los ascenso por antigüedad.

E) LAS PALABRAS PUEDEN SIGNIFICAR COSAS DIFERENTES PARA CADA PERSONA.

El significado está en las personas y no en las palabras.

La palabra Beneficio, discútase su significado para los distintos niveles

F) LAS PALABRAS TIENEN SIGNIFICADOS SIMBÓLICOS.

El caso de una cita de trabajo. Discútase.

G) EL ESTADO EMOCIONAL CONDICIONA LO QUE OÍMOS.

Caso del movimiento de mobiliario o cambio de planes.

H) DESCONOCEMOS LA FORMA COMO LA OTRA PERSONA VE LA SITUACIÓN.

Es una de las fuentes mas graves de fricción malentendidos.

El caso de un supervisor que se le esconde información o se le da información de mas.

ESTRATEGIAS PARA TENER UNA ADECUADA COMUNICACIÓN

Existen muchos procedimientos que ayudan a la comunicación, sin embargo, ninguno de ellos es una garantía de funcionamiento para todos los casos. El entendimiento perfecto entre las personas es algo casi imposible.

Entre las acciones que todo supervisor debe emprender para asegurar una mejor comunicación con sus subordinados podemos mencionar:

LA RETROACCIÓN. Nos permite saber si se está comprendiendo lo que se está comunicando o no. Esto lo puede lograr a través de la lectura de las reacciones del trabajador; por ejemplo: señales de asentimiento, interés, etc.

La retroacción da la oportunidad de pedir algo mas de información o al menos asentir o negar lo que se está recibiendo.

La retroacción se puede llevar a cabo a través de la observación del comportamiento del interlocutor(expresiones, movimientos del cuerpo, impaciencia, etc.).

En el transcurso de una explicación informal, el supervisor puede descubrir, por el tono de la voz y el aspecto físico general del subordinado, la falta de entusiasmo o comprensión del mismo.

También se puede llevar, la retroacción, a su máxima expresión comprobando la recepción, es decir, cerciorarse de que el mensaje fue bien recibido.

COMUNICACIONES CARA A CARA. Permite que quien recibe el mensaje pueda ejecutar la retracción directa y que quien transmite el mensaje pueda llegar a conocer los significados ocultos y el sentido simbólico, atribuido a sus palabras por quien recibe aquel.

En las comunicaciones cara a cara debe permitirse que quien recibe el mensaje formule preguntas o comentarios.

Otra razón para utilizar esta estrategia es que, por lo general, atribuimos mayor credibilidad a lo que oímos que a lo que leemos.

SENSIBILIDAD HACIA QUIEN RECIBE EL MENSAJE. Es importante tomar en cuenta la predisposición de la persona que recibe el mensaje. Todo mensaje que se transmita debe ir acompañado de las aclaraciones necesarias para su correcta interpretación.

Se debe tomar en cuenta la preparación y experiencia de quien recibe el mensaje, es decir, tratar de estar a mismo nivel de lenguaje y actitudes del interlocutor.

BUSCAR EL MOMENTO ADECUADO PARA DAR EL MENSAJE. El momento que se seleccione para dar el mensaje repercute en le resultado final de este.

RESPALDAR LAS PALABRAS CON ACTOS. De por si las palabras son sospechosas. Si se anuncia o solicita algo fuera de lo común, se puede observar escepticismo o duda de lo escuchado o leído. El respaldo consecuente a los anuncios verbales por medio de la acción aumenta las probabilidades de que el mensaje sea aceptado.

EMPLEO DE LENGUAJE SENCILLO Y DIRECTO. Las palabras sencillas y fáciles de "digerir" facilitan en gran medida la labor del que comunica un mensaje.

En toda industria existen palabras que tienen significado solamente para las personas dentro de esa industria. Y frecuentemente aquellos dentro de esa industria no las reconocen.

El entendimiento depende de lo que usted dice, lo que determina el grado de reacción que obtenga.

Se deben rehuir las palabras largas y desmenuzar las frase largas en unidades mas manejables, suprimir las metáforas y otros comentarios indirectos. La ilegibilidad es un factor de interrupción de las comunicaciones.

La claridad es esencial para conseguir comprensión. Muchos supervisores no se esfuerzan por hablar con claridad. La falta de claridad es la razón por la que se dejan equívocos donde se buscaba comprensión.
Tendemos a ver las cosas no como ellas son sino como nosotros somos. Estamos inclinados a expresarnos en términos de cómo nosotros mismos pensamos. En lugar de eso, debemos considerar cómo piensa la otra persona.

Cuando se habla ante un grupo, una técnica que puede emplear para tener claridad es comparar lo conocido con lo desconocido. La expresión rápida de muchas observaciones no produce una impresión muy clara.

Necesitan desarrollar entendimiento haciendo sus descripciones en términos de algo con lo que aquellos que escuchan están familiarizados.

El hecho de que una idea esté clara en su mente no significa necesariamente que aquellos a quienes usted la expresa la comprenderán instantáneamente. Puede tener que repetir para obtener una comprensión clara. Pero hágalo con palabras diferentes y sus oyentes no lo tomarán como repetición. Considerarán que el asunto ha sido clarificado.

Palabras pintorescas, fáciles de entender, ayudan a la claridad. El arreglo lógico de su plática , desarrollo ordenado, y expresarse en términos de interés son otras ayudas para una expresión clara. Al desarrollar una idea debe cubrirla completamente mientras esté en ella.

La unidad, la coherencia y el énfasis son importantes tanto como las palabras eficaces y firmes para explicar sus ideas.

EMPLEAR REDUNDANCIA ADECUADA. Si un mensaje tiene importancia crucial, resulta necesario decirlo de varias maneras distintas, repitiéndolo varias veces para lograr así una buena transmisión.

RESUMEN.

Barreras a la comunicación.

ESFUERZOS POR COMUNICAR

- El receptor oye lo que espera oír
- Emisor y receptor tienen percepciones distintas
- El receptor evalúa la fuente.
- El receptor hace caso omiso de información contraria
- Las palabras tiene significados distintos.
- Las palabras tienen significados simbólicos.
- El receptor no esta emocionalmente predispuesto.

↓

OCURRE DEFORMACIÓN

Procedimientos para una mejor comunicación.

ESFUERZOS POR MENSAJE CLARO

- Retroacción
- Comunicación cara a cara
- Elección cuidadosa del momento
- Lenguaje sencillo
- Conductos múltiples
- Sensibilidad para el receptor
- Respaldar las palabras con actos
- Redundancia