

Cuestionario

1. ¿Cuáles son las habilidades generales del lenguaje? Escuchar, hablar, leer y escribir.
2. ¿Qué son las habilidades sociales? Son las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.
3. ¿Cuáles son las habilidades directivas de la comunicación interpersonal? Saber escuchar, llevar a la práctica la retroalimentación y las habilidades del emisor en el proceso de transmisión del mensaje como son parafrasear, el inicio del diálogo, tomar y ceder la palabra, etc.
4. ¿Qué es la interpretación de la comunicación? Es un proceso de comunicación estratégica que se desarrolla en función del público al que va dirigido, el recurso patrimonial y los medios y técnicas utilizados.
5. ¿Qué es la evaluación de la comunicación? Es la actividad mediante la cual el emisor se cerciora de que el receptor haya recibido el mensaje de forma eficaz a través de la retroalimentación o del mismo estudio del receptor.
6. ¿Qué es la persuasión? Es una herramienta en comunicación útil para transformar ideas, creencias, actitudes y comportamientos a través del convencimiento.
7. ¿Cuáles son las competencias comunicativas? Aquellas habilidades con las cuales las personas pueden relacionarse con otras y con su entorno. Se clasifican en lingüísticas, paralingüísticas, textuales, quinésicas, proxémicas y cronéticas.
8. ¿Cuáles son los factores que intervienen en la interpretación de la comunicación?

El Referente: es la realidad extralingüística a la que se está refiriendo el mensaje. Por ejemplo, en una conversación o en el lenguaje no verbal (señalar, por ejemplo) hacemos referencia a un papel arrugado que hay en el suelo (ese papel sería el referente de nuestra comunicación).

La Situación: es el conjunto de circunstancias espaciales y temporales, sociales e incluso personales en medio de las cuales se desarrolla la comunicación. Engloba a emisor y receptor, pero es exterior al lenguaje.

Feed-Back: es el efecto de la comunicación, abarca las consecuencias comunicativas o respuesta. El emisor sólo tendrá constancia de que se ha establecido la comunicación si recibe algún tipo de respuesta.

Metacomunicación: actuaciones que expresan la relación de los

Christian Alexis Velasco Ledezma

Comunicación Organizacional I

Universidad Guadalajara LAMAR

comunicantes entre sí y muestran cómo valoran la situación comunicativa. Esto se entiende si se acepta que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro de relación de tal modo que el último condiciona el primero. Ruidos y barreras: factores que, en ocasiones, favorecen la comunicación, pero que generalmente la dificultan. En nuestro caso son elementos psicológicos que influyen en la interpretación del mensaje:

9. ¿Qué es la competencia saber escuchar? La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, así saber escuchar se convierte en uno de los principios fundamentales en cualquier proceso comunicativo. Escuchar requiere un mayor esfuerzo que hablar y también requiere un mayor esfuerzo que hablar, el interpretar lo que se oye.
10. ¿Cuáles son las fases del proceso de saber escuchar? Existen 4 niveles: "S" de SENSACIONES: Oír es la parte física del proceso de escuchar, en la que el oído siente las ondas sonoras. Seleccionamos sonidos perceptibles y nos marcamos diferentes niveles de sensibilización. "I" de INTERPRETACIÓN: En esta fase efectuamos la interpretación de lo oído. "E" de EVALUACIÓN: Valoramos lo interpretado en función de nuestros intereses y características personales. "R" de RESPUESTA: En función de la evaluación damos una respuesta de atención completa que supone receptividad, entendimiento y respeto, sin ser necesario el acuerdo.
11. ¿Qué importancia tiene para la escucha las normas propuestas por Keith Davis? Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables. Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor. Se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones. Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro. Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha. El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia. Seguramente todos hemos escuchado la expresión "que inteligente es Fulano, con qué atención te escucha cuando le hablas".
12. ¿Qué significa capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer? Es una habilidad con la que el emisor transmite adecuadamente el mensaje de forma lógica y convincente, con la entonación y lenguaje adecuados, correspondiendo con el lenguaje no verbal, de modo que el receptor tiene más probabilidades de recibir eficazmente el mensaje y adoptarlo.
13. ¿En qué condiciones la persuasión es más difícil? Cuanto mayor es el conocimiento que el receptor tiene del tema y más articulado está el conocimiento (cuanta mas fuerza tiene la actitud), más difícil es persuadirle.

14. ¿En qué condiciones de la percepción de las informaciones es mejor para recibir la influencia sugestiva? Cuando se está experimentando emocionalidad y por lo tanto es más fácil contagiarse.
15. ¿A qué conduce un abuso en la utilización de la persuasión y la sugestión?
16. ¿Cuál es la diferencia básica entre la sugestión y la persuasión? Que la sugestión se trata de un proceso en el que se influye a la persona a través del manejo psicológico y sus emociones, en cambio la persuasión es a través de argumentos, ideas o razonamientos.
17. ¿Cuáles son los factores de la personalidad que influyen en la sugestión? La emocionalidad ante las situaciones de stress, la extraversión, el principalísimo social, conformismo en las relaciones interpersonales, el aislacionismo y la depresión son algunos que la facilitan.
18. ¿Qué papel juega la personalidad en las competencias comunicativas? Mientras la persona cuente con una personalidad más abierta al diálogo podrá desarrollar con mayor facilidad habilidades que le permitan comunicarse de mejor manera. Cuando la persona es tímida o reservada le cuesta más trabajo.