

Cuestionario de comunicación Organizacional

A) ¿Cuáles son las habilidades generales del lenguaje?

El lenguaje se expresa a través de varias habilidades generales que influyen de forma determinante en la comunicación. Estas son: leer, escribir, interpretar y sintetizar. En el estudio de las habilidades comunicativas se considera primordial el dominio del lenguaje verbal (oral y escrito), (y,) llegando la oratoria a categorizarlo como la piedra angular de la competencia comunicativa. La oratoria es la retórica hablada. La retórica define las reglas que rigen toda composición o discurso en prosa que se propone influir en la opinión o en los sentimientos de la gente y, en tal sentido, es una forma de la propaganda. Se ocupa, pues, de todos los asuntos relacionados con la belleza o vigor del estilo. Grupo Pi(1982)

B) ¿Qué son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria. La cultura y las variables sociodemográficas resultan ser imprescindibles para evaluar y entrenar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de comunicación cambian. Además, resultan ser conductas aprendidas, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de habilidades sociales, sino que a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás. El hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás.

Existen dos tipos de habilidades sociales, unas básicas y otras más complejas, siendo necesario el aprendizaje de las primeras para desarrollar las segundas. Cada situación demandará unas habilidades u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

C) ¿Cuáles son las habilidades directivas de la comunicación interpersonal?

Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de administración y de liderazgo en el rol de gerente de una organización.

Un gerente exitoso debe dominar tres grandes grupos de habilidades:

- 1) Habilidades técnicas: involucra el conocimiento y la experiencia
- 2) Habilidades Humanas: habilidad de interactuar con la gente.
- 3) Habilidades conceptuales: se trata de la formulación de ideas.

D) ¿Qué es la interpretación de la comunicación?

La interpretación es la habilidad de la comunicación que permite dar un significado correcto al mensaje. La interpretación es respuesta al mensaje a la explicación. En la interpretación de la comunicación el receptor trata de entender lo que se le dice y está determinado por las características personales, valores, prejuicios, escolaridad, educación y cultura de la persona que actúa como receptor, también afectan otros como los canales y la retroalimentación.

E) ¿Qué es la evaluación de la comunicación?

Para la evaluación el receptor realiza una valoración de lo escuchado influenciada por el sentido de la vida, creencias, juicios, experiencias, vivencias, expectativas, educación y cultura del receptor. Evaluar significa hacer un juicio personal de la comunicación, y un paso posterior a la interpretación.

F) ¿Qué es la persuasión en la comunicación?

Platón satirizó el tratamiento más técnico de la retórica, con su énfasis en la persuasión más que en la verdad. Ya Aristóteles, en su "Retórica", definió la función de la retórica basándola, más que en la persuasión, en el descubrimiento de "todos los medios disponibles de persuasión". Recalcó, por tanto, la importancia de la victoria dialéctica mediante un razonamiento persuasivo y ordenado de la verdad, más que en dominar a los oyentes apelando a sus emociones. Grupo Pi (1982) La persuasión es el proceso de fundamentación lógica, a través de la información, juicio o deducción, con el fin de lograr la conformidad de los participantes con el punto de vista manifestado. La persuasión es una habilidad directiva en la que el emisor convence al receptor que actúe o haga algo, influyendo en su comportamiento. Es una mezcla de asertividad, interpretación y valoración.

G) ¿Cuáles son las competencias comunicativas?

Las competencias comunicativas esenciales son: saber escuchar, capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer, y capacidad para trabajar en equipo.

a) Saber escuchar

Hay quien dice que la verdadera comunicación no comienza hablando, sino escuchando, también que las personas tienen dos oídos y una sola boca lo que indica que hay que escuchar más que hablar. Simón L. Dolan e Irene Martín (2000) plantean: "Además, puesto que escuchar parece no requerir un gran esfuerzo -tenemos la capacidad de procesar información tres o cuatro veces más rápidamente que el hablar de las personas-, muchas veces no se le presta atención o se la da por supuesta".

Más que escuchar, nos oíríamos a nosotros mismos, lo cual se coloca como barrera de la comunicación.

H) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la interpretación de la comunicación?

Para interpretar la comunicación de un mensaje debe tenerse en cuenta: -cuando se está bajo una suposición, un rumor, un hecho, una deducción y una opinión, -cuando se está bajo las emociones, los sentimientos y juicios de valor que afectan la comprensión de las situaciones, -cuando se está consciente de las diferencias de significación entre los (actores), -cuando se está interpretando en función de ideas preconcebidas o de intereses personales.

I) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la evaluación de la comunicación?

En la evaluación hay que definir los juicios de opinión de los juicios de valor para que incidan en el resultado.

J) ¿Qué es la competencia saber escuchar?

Es un proceso activo, consciente, que requiere la recepción comprensible de la comunicación cuya base es la atención, requiere también pensamientos, ideas, emociones, sentimientos, deseos, valores y voluntad pero además exige calma y respeto para los demás.

K) ¿Cuáles son las fases del proceso de saber escuchar?

Percepción: Es cuando el receptor escucha las palabras, números, frases, oraciones, integradas en una idea completa que transmite el emisor.

Interpretación: es cuando el receptor trata de entender lo que el emisor dice.

Evaluación: Es cuando el receptor realiza una valoración de lo escuchado.

Respuesta: es cuando el receptor responde a lo escuchado.

L) ¿Qué importancia tiene para la escucha las normas propuestas por Keith Davis?

Mientras se habla no llegan nuevos conceptos. Además frena la explicación de su interlocutor.

M) ¿Que significa capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer?

Es el medio por cual una persona hace comprensible a otra persona de cualquier hecho, acontecimiento, idea. No se trata de estructuras gramaticales, hay que reconocer las líneas directrices del pensamiento, intenciones, la síntesis que refleje lo que ha querido manifestar e identificar la interrelación o incoherencia que se produce en la comunicación.

N) ¿En qué condiciones la persuasión es más difícil?

A las personas que están irritados, impacientes, coléricos, malhumorados, disgustados y resentidos. También en el plano de la comunicación el clima excesivamente rígido y amenazador en el caso de la persuasión.

O) ¿En qué condiciones de la percepción de las informaciones es mejor para recibir la influencia sugestiva?

La actitud de los participantes en la comunicación, las expectativas, la atención el déficit de información, la disposición de los participantes para aceptar las críticas, las valoraciones o los juicios que se hagan.

P) ¿A qué conduce de la abusiva utilización de la persuasión y la sugestión?

Conduce a la lógica fría o a la magia porque entonces el carácter crítico de los participantes aumenta.

Q) ¿Cuál es diferencia básica entre la persuasión y la sugestión?

La persuasión es el proceso de fundamentación lógica, a través de la información, juicio o deducción, con el fin de lograr la conformidad de los participantes con el punto de vista manifestado.

La sugestión es la percepción no crítica de las informaciones, de las cuales se afirma o niega la información, sin demostración alguna. La sugestión se apoya en la evidencia que se ha formado sin una demostración lógica de una información.

R) ¿Cuáles son los factores de la personalidad que influyen en la sugestión?

- la actitud de los participantes en la comunicación
- las expectativas
- la atención
- el déficit de información,
- la disposición del participantes para aceptar las críticas, la valoraciones o los juicios que se hagan.

S) ¿Qué papel la personalidad en las competencias comunicativas?

Las competencias comunicativas esenciales son: saber escuchar, capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer, y capacidad para trabajar en equipo.

Bibliografías:

<http://audioaula.cl/habilidades-del-lenguaje-2/>

<http://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales>

<https://www.academia.edu/3702028/879>

<http://jcarreto.blogspot.mx/2009/02/10-reglas-de-la-buena-escucha-de-keith.html>