



BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

**INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS
EN LA COMUNICACIÓN
UCE CB-DMQ**

MAYO, 2023

CONTENIDO

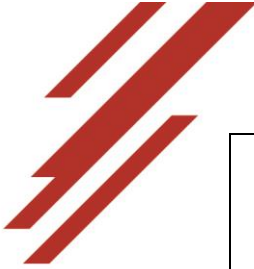
- I. CONTROL DE CAMBIOS
- II. OBJETIVO
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. RESPONSABILIDADES
- VI. DEFINICIONES
- VII. DESCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN
- VIII. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO
 - A. COMUNICACIONES.
 - B. FORMAS DE COMUNICACIÓN.
 - C. TIPOS DE LENGUAJE
 - D. CAUSAS DE COMUNICACIÓN INFORMAL:
 - E. ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN
 - F. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
 - G. BARRERAS QUE IMPIDEN O LIMITAN LA COMUNICACIÓN
 - H. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA EL OPERADOR DE CONSOLAS
 - I. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA GESTIÓN DE RADIO DESPACHO
- IX. REPASO DEL INSTRUCTIVO



I. CONTROL DE CAMBIOS

Número de Capítulo	Párrafo / Tabla / Nota	Adición (A) Supresión (S) Revisión (R)	Cambios Realizados	Fecha de cambio
I-VIII	Todo el documento	A	Generación todo el documento	22/05/2023





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 4 de 41
--------------	---	---

Aprobado por: Director de Operaciones CB-DMQ	 Myr. Carlos Moyano
Revisado por: Jefe Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias CB-DMQ	 Cptn. Danilo Parra
Revisado por: Jefe Unidad Central de Emergencias CB-DMQ	 -
Realizado por: Coordinación y soporte Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias CB-DMQ	 Lic. Wilson Reinoso



II. OBJETIVO.

Proporcionar mediante una herramienta técnica documentada los principios y fundamentos de la COMUNICACIÓN dentro del proceso de gestión, coordinación y atención de emergencias, como herramienta de soporte.

III. ALCANCE.

Generar la línea base en cuanto a las directrices en la COMUNICACIÓN de misión crítica, como herramienta que faciliten la prestación de los servicios ofertados por los procesos Subjetivos del CBDMQ.

IV. BASE LEGAL

1. Constitución de la República del Ecuador
2. Ley de Defensa Contra Incendios
3. Decreto ejecutivo N° 988- Registro Oficial N° 618. Año 2011
4. Resolución ARCOTEL-2017-0806: ARCOTEL.
5. Ordenanza Municipal 039, Registro Oficial N° 175. Año 2000
6. Estatuto Orgánico por Procesos CB-DMQ vigente.
7. Reglamento interno CB-DMQ

V. RESPONSABILIDADES

Es de responsabilidad el uso y aplicación del siguiente “Instructivo de habilidades y destrezas en la comunicación UCE CB-DMQ” por parte de todos los servidores de la Brigada Especializada de Emergencias del CB-DMQ y de su control por parte de los responsables de las diferentes Unidades.

- Unidad Central de Emergencias del CB-DMQ (UCE).
- Unidad Comando de Incidentes del CB-DMQ (UCI).

VI. DEFINICIONES.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
CB-DMQ	Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito
COE-M	Centro de Operaciones de Emergencia del Distrito Metropolitano Quito.
CRE	Cruz Roja Ecuatoriana.

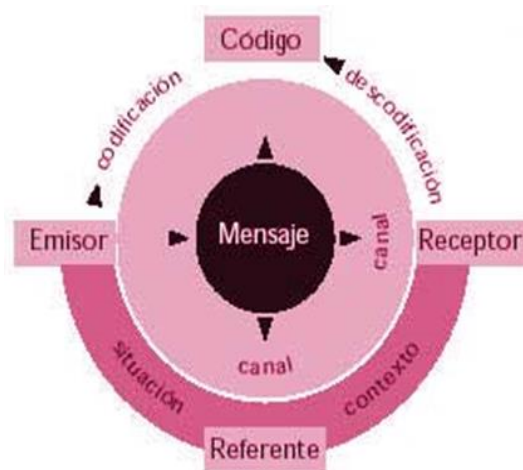


EPM	Empresa Pública Metropolitana
PLMQ	Primera Línea del Metro de Quito.
RNT	Red Nacional Troncalizada.
MSP	Ministerio de Salud Pública.
P.N.	Policía Nacional.
SIS ECU 9-1-1	Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1
Call Center de emergencias	(Central de atención telefónica de emergencias). – Es un centro de recepción de llamadas de emergencia, cuya característica principal es “servicio centralizado telefónicamente”, donde los ciudadanos pueden reportar situaciones de riesgo.
Cobertura	Se refiere al área geográfica en la que se dispone de un servicio. Suele aplicarse a comunicaciones radioeléctricas, para efectos de esta prueba será “la distancia entre el elemento amplificador (nodo) y el terminal”.
Emergencia	Es una situación que presenta un riesgo inmediato para la salud, vida, propiedad o medioambiente y requieren intervención urgente, lo que permitirá prevenir y mitigar el escalamiento del impacto negativo. <u>Evento adverso (Operaciones).</u> - Una emergencia es un evento al cual se puede responder mediante el uso de recursos disponibles localmente. <u>Médica.</u> - Es cualquier condición de salud que, a la falta de asistencia médica, conduciría a la muerte en minutos, lo que exige la aplicación de inmediata de acciones de soporte vital y primeros auxilios por ende requiera de atención in situ, al igual que su transporte a casas asistenciales más próximas, indistintamente de la capacidad de respuesta y disponibilidad, para la estabilización del paciente.
Evento adverso	Alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana. Puede ser una emergencia o un desastre.
UCE CB-DMQ Unidad Central de Emergencias CB-DMQ	Es el medio de comunicación que tiene el CBDMQ, para organizar la atención de incidentes y/o emergencias, acciones independientes del o los CALL CENTER o Centros de Recepción de Llamadas, considerando su función, mismo que reciben y tramitan (direccionan) la llamada de emergencia, del “usuario” o “alertante”, a la entidad encargada de la atención, para el efecto el CBDMQ, de acuerdo con los servicios ofertados, su misión y las dispuestas por Ley.
UCI CB-DMQ Unidad Comando de Incidentes CB-DMQ	Es el medio que monitorea la respuesta operativa a emergencias mediante el seguimiento de la capacidad operativa (personal, equipos, vehículos, instalaciones) y administrar la respuesta institucional, exigida ante la ocurrencia y resolución de un evento adverso (habituales-magnitud-cíclicos), al igual que proveer información técnico- científica a los grupos operativos (procedimientos, modelos de propagación, pronósticos, escenarios y mapas de riesgos, frecuencias y estadísticas), a los tomadores de decisión que faciliten la implementación de planes, acciones y estrategias en el tratamiento de las emergencias



VII. DESCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN:

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



1. **El Emisor:** Es el que inicia la comunicación, generalmente con una determinada intención, es la fuente de origen de la comunicación.
2. **Mensaje:** Es lo que se comunica utilizando un **Código**, ese código debe ser común, es decir conocido, tanto para el Emisor, como para el Receptor.
3. **El Canal:** Es el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje. Deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje.
4. **Interferencias:** Se debe buscar controlar las posibles interferencias o eliminarlas por completo, para que el mensaje pueda llegar con fidelidad al receptor y lograr en él el efecto deseado.
5. **El Receptor:** Es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente.
6. **La Realimentación:** Es información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando.

La comunicación requiere un clima de confianza, y es muy importante no defraudar a los demás para que una buena comunicación se pueda dar, ya sea en el terreno personal o profesional.

VIII. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO:**CAPÍTULO I**

Para fines del entendimiento del presente “Instructivo de habilidades y destrezas en la comunicación”, se consideran las siguientes definiciones y conceptos:

A. COMUNICACIONES.

La Comunicación: es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas.

Es un proceso **bilateral**, un circuito en el cual interactúan y se interrelacionan **dos o más personas** a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos.

Hay dos términos que indiscriminadamente utilizamos muchas veces como sinónimos, pero que no lo son, porque su significado es muy distinto, estos términos son: Información y Comunicación.

Informar: Es transmitir ideas en un sólo sentido, es decir, de manera unilateral. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin esperar reacción o respuesta.

Comunicarse: Es un proceso mediante el cual dos personas se ponen en contacto, intercambiando ideas, de una manera bilateral. El emisor transmite el mensaje al receptor y recibe su respuesta, en un intercambio constante de papeles, cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor.

REFERENCIAS:

- La comunicación es una doble vía, por la que se transita en ambas direcciones.
- La comunicación es la transferencia de la información y la comprensión resultante entre dos personas.
- Es una manera de entrar en contacto con los demás, sin la comunicación no existirían las relaciones humanas.
- Es a través de la comunicación que conocemos a las demás personas, sus ideas, sus sentimientos, sus valores, hechos y pensamientos.
- La comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son, lo que sienten y lo que saben. Al utilizar ese puente existe un acercamiento que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe.
- La comunicación no se da en el momento que mandamos información, sino cuando ésta ya ha sido recibida, interpretada y comprendida. La comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice.



B. FORMAS DE COMUNICACIÓN.

Existen básicamente tres formas típicas de Comunicación Formal dentro de las organizaciones:

1. **La Comunicación Descendente:** Es el que se desarrolla entre un Superior (Jefe) con sus subordinados.

Ésta ayudará a clarificar políticas, metas, etc. Se realiza a través de memorándums, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos y revistas internos, folletos, diagramas, videos. Esta información le dará sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver sus dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.

2. **La Comunicación Ascendente:** Es el que se desarrolla entre los subordinados con sus inmediatos superiores.

Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar al personal con la alta dirección. Se realiza a través de Programas de Sugerencias, Encuestas, una Política de Puertas Abiertas, Diálogo, Entrevistas y Reuniones de Grupo.

3. **La Comunicación Horizontal:** Es la comunicación que se desarrolla entre dos personas del mismo nivel jerárquico.

REFERENCIA:

Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan formalmente en forma horizontal tienen por objetivo la integración y coordinación.

Estas formas típicas de la comunicación formal se realizan utilizando diversos Tipos de Lenguaje.

C. TIPOS DE LENGUAJE

Podemos clasificar los diferentes tipos de Lenguaje en **Verbales** y **No Verbales**.

VERBAL	NO VERBAL
ORAL	MIMICO
ESCRITO	GRAFICO
	FONETICO



1. EL LENGUAJE VERBAL.

Puede ser **oral o escrito**.

Los símbolos que utiliza el Lenguaje Verbal, tanto en su forma oral, como en su forma escrita, son **las palabras**. Es indispensable que emisor y receptor, manejen el mismo **idioma y por lo tanto conozcan las mismas palabras**.

Básicamente debemos emplear palabras comunes en la cultura que predomina en la organización, palabras que preferentemente todos conozcan y sean simples de comprender.

“Los buenos comunicadores se centran en la idea más que en las palabras”.

“La legibilidad es el proceso de clarificar la comunicación haciendo más comprensible la escritura y el habla, sin rebuscamientos y sustituyendo las frases complejas por ideas simples.”

1.1. El lenguaje oral:

- **El Lenguaje Oral**, es la forma de comunicación más rápida y simple y tiene la ventaja de que la realimentación se puede recibir de manera inmediata.
- Las dos formas de comunicación oral, comúnmente empleadas en las organizaciones son el habla en la **comunicación cara a cara**, y el habla **a través de un aparato**, como son: el teléfono o los micrófonos y altavoces.
- **La comunicación cara a cara**: permite mejor la realimentación inmediata y además de hablar y escuchar, podemos ver y observar movimientos, gesticulaciones, percibir el tono de la voz y la inflexión que se le da a lo que se dice.

Todo esto representa una gran ventaja, que no tiene la comunicación telefónica o a través de otro aparato, aunque también sea realizada oralmente, ya que no se puede ver a la contraparte y consecuentemente no se puede combinar con el lenguaje no verbal que nos dice mucho más que lo que se expresa con palabras.

Recuerde que:

- ✚ Tan importante o más que saberse expresar oralmente, es lo importante el saber escuchar.

- ✓ **La naturaleza nos ha dado dos oídos y una lengua, lo cual podría indicar que debemos emplear el doble del tiempo en escuchar más que en hablar**
- ✓ **Así como disponemos de dos oídos, deberíamos utilizar uno para entender y otro para sentir.**
- ✓ **Los que toman decisiones y no saben escuchar, tienen una mayor probabilidad de equivocarse en sus decisiones, porque cuentan con menos información que puede ser útil para tomar buenas decisiones.**



1.2. El lenguaje escrito:

- ✚ La comunicación escrita puede tomar muchas formas: *cartas, memorándums, oficios, circulares, folletos, boletines, informes, reportes, periódicos, revistas, etc.*
- ✚ Existe una gran necesidad de tener muy presentes *las características de los receptores y sus exigencias y adaptar a su nivel el uso de las palabras*, clarificando los tecnicismos y eliminando los intelectualismos que lo único que hacen es crear **barreras en la comunicación**.

El **Índice de Niebla**, mide el grado de dificultad para entender un escrito. Entre mayor sea el índice de niebla, mayor será la dificultad de los receptores para entender el mensaje.

RECUERDE:

Hay que cuidar la comunicación escrita, recordemos que las palabras habladas se las lleva el viento, pero las escritas perduran y esto puede ser positivo, pero también puede ser un recuerdo perdurable de nuestros errores.

2. EL LENGUAJE NO VERBAL

Puede ser de diferentes Tipos, principalmente:

- 2.1. Mímico,
- 2.2. Gráfico y
- 2.3. Fonético

2.1. Lenguaje Mímico:

“Generalmente acompaña al habla y sirve para complementar la comunicación, aclararla y enfatizarla, pero muchas veces también suple a la comunicación oral”.

Por ejemplo: cuando el ruido o la distancia nos impiden escuchar, la comunicación mímica a través de movimientos corporales suele ser de gran utilidad.

La Quinésica, es el estudio de la comunicación a través de movimientos corporales y expresiones faciales (gesticulación). Estos movimientos son una forma de transmitir intenciones a los demás y pueden ser tan importantes como el habla misma.

2.2. El Lenguaje Gráfico:

“Es todo aquel que se comunica a través de ilustraciones (algunos autores consideran también a la escritura, dentro de este tipo de lenguaje), o como el lenguaje matemático que se realiza a través de signos o símbolos universalmente conocidos”.



Ejemplos: los diagramas, mapas, croquis, posters, ayudas visuales para la capacitación como láminas o acetatos.

2.3. Lenguaje Fonético No Verbal:

“Es aquel que se vale de sonidos para dar información o Transmitir ideas”.

Ejemplos: utilizan timbres o campanas para indicar tiempos de entrada, de descanso o de salida; cuando se utilizan determinados sonidos para señalar alerta en estados de emergencia, o bien cuando una máquina requiere de materia prima o bien de mantenimiento.

REFERENCIA:

- El habla o comunicación oral, es un Lenguaje Fonético.

Redes de Comunicación Informal dentro de las organizaciones

En las organizaciones no todas las comunicaciones se realizan a través de los canales formales de comunicación, con mucha frecuencia se hace uso de las redes informales para conseguir información y / o transmitir mensajes, más aún ahora que se dispone de redes como ésta, de proporciones tan amplias, tan ricas y completas.

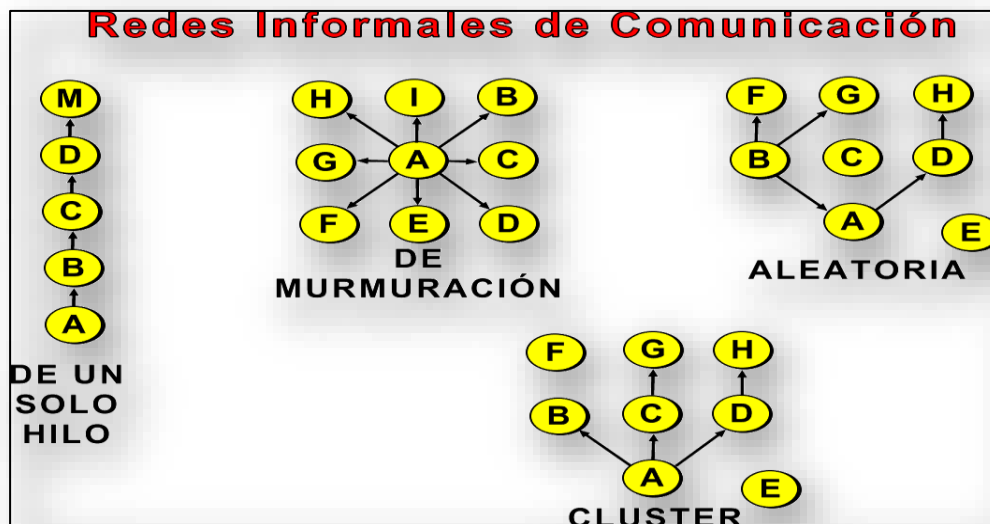
Davis le dio el nombre de "red de relaciones sociales que brota espontáneamente cuando las personas se unen. Son una expresión de la conducta natural de las personas por comunicarse".

Los canales informales de comunicación brindan la oportunidad de complementar la comunicación formal, permiten la sociabilización como satisfactor de una necesidad humana y agilizan el intercambio de datos.

D. CAUSAS DE COMUNICACIÓN INFORMAL:

- Excitación e inseguridad en el ambiente.
- Falta de información a través de los canales formales.
- Información nueva que se ha dado hace poco y desean diseminar rápidamente.
- Asuntos relacionados con amigos o familiares.
- Cuando tienen un interés personal o emocional en determinada situación.
- Como procedimiento para entrar en contacto con nuevos compañeros.
- Cuando las personas sienten desagrado por otras y tratan de ponerlas en mal con otros compañeros.
- Cuando el trabajo permite o favorece que unos conversen con otros.
- La personalidad comunicativa del individuo.





1. **La cadena de un solo hilo** “es la menos empleada, consiste en la transmisión de un mensaje de una persona a otra, la cual a su vez la comunica a otra y así sucesivamente”.
2. **La cadena de la murmuración o del chisme**, “que se caracteriza porque una sola persona es la que informa a los demás, normalmente una a una”.
3. **La cadena Aleatoria o de la probabilidad** “que transmite la información siguiendo un patrón impredecible transmitiéndola en forma arbitraria y frecuentemente al azar”.
4. **El clúster**, “es la cadena en forma de racimo, es el medio más frecuente en que se dan los rumores y se caracteriza por patrones selectivos de comunicación”.

LOS RUMORES:
 Aunque el uso del término "rumor", cuyo significado es "comunicación informal que se transmite sin que haya normas de evidencia fidedigna", tiene con frecuencia connotaciones negativas, su utilidad controlada puede ser positiva y servir como ya lo decíamos a los propósitos organizacionales.

Características básicas:

- Transmiten la información con rapidez.
- Son generalmente verbales.
- Se orientan principalmente a la disfunción de eventos extraordinarios.
- Se orientan más a las personas que a las cosas.
- Los trabajadores son quienes principalmente los controlan y los nutren.
- Son un poderoso motivador para los trabajadores.

Control del Rumor:

- Suprimir sus causas para poder evitarlo, sobre todo en el caso de rumores graves.
- Refutar los rumores con hechos.
- Enfrentar el rumor tan pronto como sea posible, y confrontar a la persona que lo haya originado.
- Hacer hincapié en difundir los hechos en forma directa, confirmándolos por escrito si es necesario.
- Dar a conocer los hechos a través de fuentes fidedignas.
- Evitar repetir el rumor.
- Buscar el apoyo de los líderes formales y sindicales cuando se muestran cooperativos.
- Escuchar todos los rumores, para desentrañar su significado.

E. ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El Proceso de Comunicación requiere fundamentalmente de dos elementos indispensables:

EMISOR Y RECEPTOR

Pero definitivamente que éstos no son los únicos, ya que para que exista verdaderamente una comunicación se requiere del **MENSAJE** que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten, así como de un vehículo para transmitirlo que es el **CANAL**, y como se trata de un proceso bilateral, requiere de la **REALIMENTACIÓN** que es la información recurrente o información de regreso.

También intervienen otros elementos, que vienen a ser propiamente las variables extrañas que afectan la comunicación, que son las **INTERFERENCIAS**.

La comunicación requiere un clima de confianza, y es muy importante no defraudar a los demás para que una buena comunicación se pueda dar, ya sea en el terreno personal o profesional.

1. **El Emisor:** Es el que inicia la comunicación, generalmente con una determinada intención, es la fuente de origen de la comunicación.
2. **Mensaje:** Es lo que se comunica utilizando un **Código**, ese código debe ser común, es decir conocido, tanto para el Emisor, como para el Receptor.
3. **El Canal:** Es el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje. Deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje.
4. **Interferencias:** Se debe buscar controlar las posibles interferencias o eliminarlas por completo, para que el mensaje pueda llegar con fidelidad al receptor y lograr en él el efecto deseado.
5. **El Receptor:** Es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente.
6. **La Realimentación:** Es información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando.



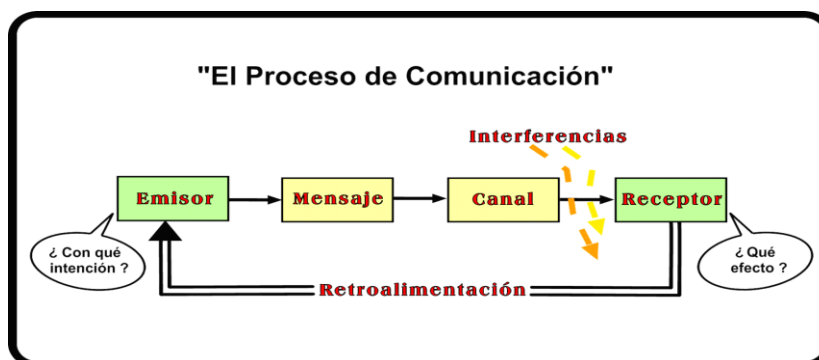
La realimentación es la información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando.

Las comunicaciones informales son un valioso medio de retroalimentación.

A continuación, se presentan seis consejos muy útiles para mejorar la eficacia por medio de la realimentación:

1. *Es importante que la realimentación sea dada de inmediato.*
2. *La realimentación que proporciona a en emisor relacionado con el trabajo realizado por el receptor.*
3. *La realimentación positiva es la más deseable y la que produce mejores resultados, no obstante, es preferible recibir, aunque sea retroalimentaciones negativas, porque son mejor que nada.*
4. *La realimentación no verbal, debe ir acompañada de una realimentación verbal, y es muy importante que ambas sean congruentes.*
5. *Las personas tienden a recordar con mayor facilidad aquello que se dice al principio y al final de los mensajes.*
6. *La retroalimentación es el único medio para saber lo que las personas piensan y sienten acerca de los demás o de las cosas.*

F. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN



Se requieren ocho pasos para realizar el Proceso de Comunicación efectivamente, sin importar si éste se realiza utilizando el habla, señales manuales, imágenes ilustradas o cualquier otro medio de comunicación o tipo de lenguaje.

Estos pasos son:

1. Desarrollo de una idea.

Este primer paso es el que le da sentido a la comunicación, puesto que primero se debe reflexionar y desarrollar la idea que se desea transmitir con determinada intención, si esto no existiera la comunicación no tendría caso.



2. Codificación.

Consiste en cifrar el mensaje, es decir, ponerlo en un código común para el emisor y receptor: palabras (de un idioma común), gráficas u otros símbolos conocidos por ambos interlocutores.



REFERENCIA:

- En este momento se elige también el tipo de lenguaje que se utilizará: oral, escrito, gráfico, mímico, etc. y el formato específico: oficio, circular, memorando, póster, folleto, llamada telefónica, dibujo, video, etc.

3. Transmisión.

Una vez desarrollado y elaborado el mensaje, se transmite en el lenguaje, formato y código seleccionado, enviándolo a través de un Canal o vehículo de transmisión.



REFERENCIA:

- Eligiendo el canal más adecuado, que no tenga barreras y previniendo o controlando las interferencias.

4. Recepción.

Este paso permite a otra persona recibir el mensaje a través de un Canal de recepción; los canales naturales de recepción son los órganos de los sentidos: vista, oído, olfato, tacto y gusto.



REFERENCIA:

- Entre más órganos sensoriales intervengan en la recepción, mejor se recibirá el mensaje, pero esto no es una garantía; el receptor debe estar dispuesto a recibir el mensaje, para que éste llegue más fácilmente. Si el receptor no funciona bien, o pone una barrera mental, el mensaje se pierde.

5. Descifrado o Decodificación.

Es el proceso donde el receptor descifra el mensaje, lo decodifica e interpreta, logrando crear o más bien reconstruir una idea del mensaje.



REFERENCIA:

- Si esa idea es equivalente a lo que transmitió el emisor se puede lograr la comprensión del mismo.

6. Aceptación.

Una vez que el mensaje ha sido recibido, descifrado e interpretado, entonces viene la oportunidad de aceptarlo o rechazarlo, lo cual constituye el sexto paso. Si el mensaje es aceptado, entonces se logra el efecto deseado y el verdadero establecimiento de la comunicación.



REFERENCIA:

- La aceptación es una decisión personal que admite grados y depende de la forma en que fue percibido el mensaje, la apreciación que se hace de su exactitud, la opinión previa o prejuicio que se tenga sobre el mismo, la autoridad del emisor y las propias creencias y valores del receptor y sus implicaciones.

7. Uso.

Este es el paso decisivo de acción, la reacción que se logra en el receptor y el uso que él le da a la información contenida en el mensaje recibido.



8. Retroalimentación.

Es el paso final que cierra el circuito con la respuesta del receptor, que en este momento toma el papel de emisor, estableciendo así una interacción bilateral: La realimentación es muy necesaria porque es la que indica al emisor si el mensaje fue recibido, si fue bien interpretado, si se aceptó y utilizó.



REFERENCIA:

- La **Comunicación en Dos Direcciones**. Si la retroalimentación no se diera, entonces la comunicación no se estableció plenamente y sólo se quedó a nivel unilateral como información. Realimentación es el término que se utiliza precisamente para llamar a la información recurrente o información de regreso. Cuando la comunicación es completa, ambos interlocutores estarán más satisfechos, se evitará la frustración y se podrá acordar mejor la relación personal o laboral que se tenga, mejorando consecuentemente los resultados de la relación.

G. BARRERAS QUE IMPIDEN O LIMITAN LA COMUNICACIÓN

Parte quizá de nuestra condición humana o parte quizá de las circunstancias ambientales externas que salen de nuestro control, van a impedir una comunicación 100 % eficaz y eficiente, estas causas de interferencia son las **Barreras**.

La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien, no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicaciones, el hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en

forma profunda, abierta y sincera, muchas veces porque interponemos obstáculos que entorpecen la comunicación.

Uno de esos obstáculos que interponemos es el temor al **RIESGO**. Este temor al riesgo generalmente tiene que ver con otros miedos, es decir, tenemos miedo a que nos rechacen, a volvernos más vulnerables ante el otro, a perder prestigio, a perder poder, al cambio, pero sobre todo le tenemos miedo a la responsabilidad que involucra la comunicación.

Aun mayor acercamiento en la comunicación, se tiene una mayor responsabilidad sobre el uso que hagamos de la información recibida.

El temor al riesgo limita mucho el desarrollo personal y profesional de las personas. Pero ¿de qué depende el riesgo? El riesgo que corremos en la comunicación no siempre es el mismo, sino que varía dependiendo de:

- a. **El contenido de la comunicación:** Es menos arriesgado hablar del clima, que expresar a alguien nuestros sentimientos.
- b. **La importancia en nuestra vida de la persona con la que estamos hablando:** No es lo mismo comunicarnos con un desconocido o un vecino que hacerlo con nuestro cónyuge o nuestro jefe.
- c. **El momento:** Si tratamos de comunicarnos cuando hay prisa o cansancio, o cuando estamos afectados por las emociones, el riesgo de no ser escuchados y de ser malinterpretados es mayor.
- d. **La probabilidad de que nos comprendan y acepten:** Con alguien que nos quiere y nos conoce bien, tenemos más probabilidades de ser aceptados y comprendidos.

LAS BARRERAS

1. BARRERAS PERSONALES
2. BARRERAS FÍSICAS
3. BARRERAS SEMÁNTICAS
4. EL FILTRADO
5. LA PERCEPCIÓN SELECTIVA
6. LAS EMOCIONES
7. EL LENGUAJE

1. BARRERAS PERSONALES:

Son las interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus emociones, de sus valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus malos hábitos de escucha o de observación.

REFERENCIA

- Son el ruido mental que limita nuestra concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción e interpretación.



- Los seres humanos tenemos umbrales de sensopercepción muy cortos de por sí comparados con los de otros animales, y si a ello le agregamos deficiencias auditivas o visuales, la información que recibimos puede llegar incompleta o inexacta.
- Vemos y oímos aquello que queremos, lo que nos conviene más, aquello con lo que estamos sintonizados emocionalmente, nuestras creencias y valores actúan como filtros, la comunicación no puede separarse de la personalidad y ésta influye en nuestras percepciones y transmitimos nuestra interpretación de la realidad y no la realidad misma.
- Algunas personas hablan muy quedito, su cultura es muy limitada al manejar el lenguaje y el idioma, o tienen dificultades para la pronunciación correcta, y esto se convierte en poderosas interferencias.

2. BARRERAS FÍSICAS:

Son interferencias que ocurren en el ambiente físico donde se desarrolla la comunicación. Una barrera física muy común es **el ruido**, otras son: **la distancia física, las paredes o la estática** cuando nos comunicamos a través de un aparato.

Cuando las personas se dan cuenta de estas barreras físicas generalmente tratan de superarlas.

Las barreras físicas pueden convertirse en fuerzas positivas por medio del **control ambiental** en el cual el emisor trata de modificar el ambiente para que influya en los sentimientos y el comportamiento del receptor.

3. BARRERAS SEMÁNTICAS:

Son aquellas que tienen que ver con el significado que se le da a una palabra que tiene varios significados.

REFERENCIA:

- La Semántica es la parte de la ciencia lingüística que estudia el significado de las palabras. Casi toda la comunicación es simbólica, es decir utiliza signos o símbolos que sugieren determinados significados.
- Estos símbolos son el mapa del territorio que nos ayuda a construir el mapa mental de las ideas, pero no son el territorio real, de ahí que deben ser decodificados e interpretados por el receptor.
- Los símbolos con los cuales nos comunicamos tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, ya que un mismo símbolo tiene distintos significados y si al interpretar elegimos el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, podemos tergiversar el mensaje.
- Tenemos que cuidar mucho el contexto en que se utiliza una palabra, o un símbolo, porque es el contexto el que decide el significado de una palabra.



4. EL FILTRADO:

Es la manipulación de información por parte del emisor, de modo que sea vista de manera más favorable por el receptor.

REFERENCIA:

- Es la edición que se hace de la información seleccionando decir sólo aquello que conviene al emisor. Es transmitir sólo aquello que se piensa que el interlocutor quiere escuchar. Es la falta de sinceridad. En las organizaciones, es muy común, y entre más niveles verticales existan en la estructura formal, hay más oportunidades de filtrado.

5. LA PERCEPCIÓN SELECTIVA:

Esta barrera mental se encuentra en el receptor y consiste en captar sólo aquello que se quiere o sólo lo que conviene al receptor.

REFERENCIA:

- Los receptores ven o escuchan selectivamente, y también proyectan sus intereses y expectativas a través de esta selección que hacen cuando decodifican la comunicación, interpretando los mensajes a su manera. Recordemos lo que decíamos anteriormente, no vemos la realidad, sino más bien, interpretamos lo que vemos y creemos que esa es la realidad.

6. LAS EMOCIONES:

El **estado de ánimo** tanto del que emite, como del que recibe, es una interferencia muy poderosa que influye generalmente en la forma que se transmite un mensaje. Las emociones afectan **el tono de voz, los movimientos, la gesticulación**, y también influyen en la forma como se **interpreta un mensaje**; no se recibe ni interpreta de igual manera, cuando se encuentra **enojado, distraído o temeroso**, que cuando está más tranquilo y mejor dispuesto para comunicarse.

7. EL LENGUAJE:

La edad, la educación, el nivel cultural y muchas veces la capacidad o nivel de inteligencia de las personas son variables que influyen en el lenguaje que utilizan y que son capaces de comprender.

REFERENCIA:

Ya mencionábamos las barreras de tipo semántico, pero además de éstas existen otras que tienen que ver con el lenguaje.

En las organizaciones existen personas con antecedentes diversos y por lo tanto con diferentes patrones de lenguaje y muchas veces, aunque aparentemente hablen el mismo idioma, no se entienden. Las especialidades profesionales tienen también su propia jerga que muchas veces no entienden los de otra profesión. Los regionalismos, los modismos, el caló utilizado por los jóvenes crean barreras de lenguaje que interfieren en la comunicación.



Algunas barreras personales son con frecuencia de origen mental, y cuando es así, son una forma de disimular el temor al riesgo, funcionan como protectores, pero pueden afectar negativamente la comunicación. Son mecanismos de defensa que se ponen en marcha casi automáticamente y pueden ser más o menos inconscientes. Algunas de estas barreras pueden ser:

Del que habla, del que se expresa:

- ❖ Pensar que el otro no es tan importante, trivializando la comunicación.
- ❖ Hablar medio en serio, medio en broma.
- ❖ Dogmatizar la comunicación, mostrando mucha seguridad en nuestras opiniones, tratando de ocultar o disfrazar la inseguridad.
- ❖ Intelectualizar la comunicación para impresionar a los demás, pero evitando que nos comprendan, porque en el fondo nos sentimos inseguros.
- ❖ Utilizar generalizaciones. Por ejemplo, "todos los hombres son iguales", "eres un flojo como todos los jóvenes", "a mí nunca me sacas a pasear", "siempre sales con lo mismo".
- ❖ Los mensajes simultáneos incompatibles (decir oralmente algo y con nuestros gestos, movimientos, actitudes o comportamientos, decir todo lo contrario).
- ❖ Si creemos que sólo nosotros tenemos la razón y lo que dice el otro no tiene validez, por el simple hecho de que viene de él.
- ❖ Si nos mostramos rígidos, autoritarios y distantes, podemos aumentar tanto el temor al riesgo que podemos inhibir a los demás.

Del que habla y del que escucha:

- ❖ Encasillar al otro y sólo percibir aquello que reafirma la etiqueta que le hemos puesto.
- ❖ La aceptación pasiva de un mensaje sin analizarlo ni tratar de interpretarlo correctamente.
- ❖ Sólo oír y no "escuchar".
- ❖ Juzgar y evaluar al otro de manera precipitada. Prejuicio.
- ❖ Si no admitimos lo original y diferente del otro y queremos que sienta y piense como nosotros.
- ❖ Otra forma de poner barreras mentales a la comunicación es comunicarse de personaje a personaje, por ejemplo: el padre que piensa que para ser un buen padre tiene que ser autoritario y actúa de esa manera interpretando un personaje, y no se expresa de manera natural, como realmente él es. La esposa que oculta sus frustraciones, o su agresividad, comportándose de manera pasiva y ocultándose en un velo de resignación y sacrificio por los suyos, porque está convencida de que así debe ser una buena esposa.

Otra interferencia en la comunicación son las **Inferencias** que hacemos cada vez que interpretamos un símbolo basándonos en nuestras suposiciones y no en los hechos reales, las inferencias pueden darnos una interpretación inadecuada porque precipitamos conclusiones que a la postre pueden resultar equívocas.



Siempre es preciso darnos cuenta de que estamos infiriendo algo, es preciso que estemos conscientes de las inferencias que hacemos y evaluemos con mucho cuidado lo que creemos real. Cuando surjan dudas, hay que buscar más información, y/o esperar que una comunicación se convierta en un hecho antes de aceptarla.

Los Favorecedores de la Comunicación

Cuando interactuamos con los demás, necesitamos en primer lugar tener actitudes que favorezcan la comunicación, podemos abrir nuestros sentidos y disponernos a "escuchar" y responder en con la mejor o la más adecuada de las siguientes actitudes:

- **Actitud Valorativa:** Suele aconsejar o aportar respuestas en que se hace referencia a los valores y el deber, muchas veces se dan órdenes.
- **Actitud Interpretativa:** Trata de descubrir los verdaderos motivos de la conducta del interlocutor. A veces suele aclarar al que comunica lo que le pasa.
- **Actitud Exploratoria:** Adoptamos generalmente esta actitud, cuando necesitamos más datos para normar nuestro criterio y tener una idea más clara de lo que pasa o de lo que piensa o siente el otro.
- **Actitud Consoladora:** Produce respuestas tranquilizadoras, que tratan de reducir la angustia o el sufrimiento.
- **Actitud de Identificación:** No ofrece soluciones, pero es una presencia cálida que brinda seguridad y apoyo al otro, y le acompaña en sus preocupaciones o sufrimientos.
- **Actitud Comprensiva y Empática:** Trata de ponerse en el lugar del otro, no interpreta, no juzga, e intenta captar los sentimientos que hay detrás de las palabras del que nos habla. Busca leer entre líneas.

H. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA EL OPERADOR DE CONSOLAS

La Comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.

Cuando el flujo de información, ideas, pensamientos, sentimientos, es bidireccional se transforma en comunicación, donde los participantes asumen los roles de emisor y receptor en forma alterna; como es el caso de una llamada telefónica o una conversación.

En el flujo unidireccional la idea, pensamiento, información, se transmite en desde el emisor hacia el receptor, sin esperar respuesta. Ejemplo: El paso de una consigna por teléfono, la transmisión de datos por radio a las unidades de emergencia, a los hospitales o Interinstitucional.

Todo operador de consolas deberá:

Conocer en que consiste la gestión telefónica del incidente o siniestro y de dominar las destrezas mínimas en la recepción y procesamientos de las llamadas a los números de emergencias y que son resumidos a continuación:



1. La actitud necesaria.

El operador de consola debe estar alerta a las necesidades del cliente externo, ser cortés, servicial, atento y dar solución (en lo posible) a sus requerimientos. Esto es haber involucrado una actitud positiva en la atención telefónica.

Parte de mantener una actitud positiva es necesario tener buen humor. No debemos asociar, tener sentido del humor con ir contando chistes a toda hora; es más bien una forma diferente de contemplar la realidad que nos rodea. Ver los problemas desde otra perspectiva que nos ayude a encontrar soluciones más creativas. El sentido del humor nos ayuda a soportar la excesiva carga de trabajo y nos protege, en cierta medida contra el estrés.

Hablar directamente al micrófono del auricular (esto asegura que usted va a ser entendido y no va a tener que repetir la información).

Las tres bases con que cuenta un operador de consolas y el radio despachador para tener éxito en su profesión son: el lenguaje, el vocabulario y la voz.

2. La voz, soporte básico de la imagen telefónica.

La voz es reflejo de nuestra personalidad y también de nuestros miedos e inseguridades. De hecho, es el instrumento básico de la persuasión. Cuando una persona miente, por ejemplo, desde la técnica oral se puede decir que tiene articulación cerrada, predominio de tono altos, caída de finales, temores y micro temblores.

Hay también vicios de la voz que distorsionan la comunicación, sobre todo al hablar por teléfono (nasalización, ceceo, rotacismo “R” gangosa, voz chillona, ronca, aniñada, etc.).

Es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en que se dice:

La voz del operador es como su traje y sus zapatos, como su reloj o su coche, es la imagen de la institución.

Si el operador tiene voz débil, abatida, triste, dubitativa o de cualquier otra forma que no sea nítida, resuelta, clara y agresiva, se estará descalificando ya antes de que el cliente haya tenido oportunidad de escucharle.

Debemos ser positivos. Debemos hablar con tono de autoridad y sentirnos seguros de nosotros mismos y de nuestros propósitos.

Hablar claro, ni despacio, ni de prisa, haciendo inflexiones en la voz y con autoridad puede no ser una tarea tan fácil como creemos, pero que seguro nos van a ayudar a llevarnos al éxito.



En caso de duda deletee la palabra. La exactitud es fundamental y el descuido puede conducir a un malentendido y a una pésima imagen. Letras como la P y la B, la N y a M, la B y la V suenan prácticamente igual por teléfono.

Hablar calmado, mantener la cortesía telefónica, sea educado, y nunca pierda el control, tratar en primera persona, ejemplo: diga usted, si señor/a, no señor/a etc. el tono de voz demostrara, seguridad, interés y control de la situación.

3. El Lenguaje y el vocabulario.

El lenguaje es el conjunto de signos y símbolos que corresponde al idioma español o castellano. El uso adecuado de estos elementos nos permitirá:

En lo posible identificar las características del informante, tales como edad promedio, sexo, acento o idioma si es extranjero, dando pautas para saber quién es nuestro interlocutor.

En el uso del vocabulario conviene guiarse por el de la persona con quien se está hablando.

Hay que fijarse en la forma en que se expresa el cliente externo y adaptarse a él. No utilizar eufemismo: hija, niña, mamita, señora mía, etc.

Nunca debe emplearse palabras mal sonantes (jergas, modismos, vulgarismos) cuando se está hablando por teléfono con el usuario.

Repita la información proporcionada por el usuario y regístrela, no dejar interrogantes.

Plantear las preguntas adecuadas y solicitar aclaraciones precisas. Nuestro interlocutor debe percibir que se le comprende y escucha.

Debemos organizar la información que nos va proporcionando el usuario en forma sistemática. Utilizar una agenda o libreta, no papeles sueltos.

Escuche atentamente el entorno de la llamada del usuario, así determinará si se trata de una situación real o falsa alarma.

Al existir duda en una llamada de una posible falsa alarma, repita las preguntas, de esta manera verificará si la información proporcionada es la misma y determine su veracidad.

Tranquilece y de confianza al usuario, maneje su estado de ansiedad asíéndole sentir que va a ser ayudado, de esta manera podrá manejarlo para que cumpla con las instrucciones que deba cumplir.

Si en verdad trabajamos en una Central de llamadas de emergencias, no podemos dejar de atender aquellas llamadas de tipo informativo o personal con expresiones apropiadas para una imagen telefónica profesional.



No se exprese así.

¡Hola! ¡Aló!
¡Sí! ¡Dime!
¿Qué quiere? ¿Qué pasa?
¡No le escucho!

¡Hable más fuerte!
¿De parte de quién?
¿Qué asunto?
¿Por qué?
Le comunico
Espere...
¿Qué razón le deja?
¡No cierre! ¡No me cuelgue!
¡Está ocupado! ¡No se encuentra!

¡No hay ambulancia!
¡Voy a ver!

Habla siempre así:

¿Cuál es su emergencia?
Buenos días.
¿Cuál es su emergencia?
Disculpe, hay interferencia en la línea, por favor vuelva a marcar.
Levante su tono de voz.
¿Con quién tengo el gusto?; ¿Quién lo solicita?
Me ayuda con el motivo de su llamada.
¿Puedo ayudarlo (o servirle) en algo?
Con mucho gusto le comunico
Sí, en un momento ya lo atiende.
¿Desea dejarle algún mensaje? Con gusto le doy su mensaje
¿Puede esperar un momento por favor?
Al momento no está disponible, está atendiendo una emergencia.
No está disponible, está atendiendo otra Emergencia.
Un momento por favor.

4. La escucha activa.

Hay diferencia entre oír; que a menos que exista un problema físico es muy fácil de hacer, y escuchar, que es más difícil porque requiere una concentración. A pesar de lo que algunos piensan, es imposible concentrarse en dos cosas a la vez. Por ejemplo, aquellos que ponen música cuando trabajan o estudian es imposible que escuchen la música y trabajen al mismo tiempo, lo que hacen es oír música y trabajar o escuchar música, pero no trabajar.

Practica la escucha activa. En el teléfono tenemos que incrementar las veces que decimos “**si**”, “**entiendo**”, “**bien**”, **etc.**, para que nuestro interlocutor esté totalmente seguro de que le escuchamos.

También es muy positivo si intercalamos una pregunta. A continuación, una clasificación breve de los tipos de preguntas para ayudar al informante a organizar sus ideas y facilitar la información que requerimos para evaluar la emergencia.

- **Abiertas:** para conseguir información general ¿Qué ocurrió con...? ¿Qué tipo de accidente...? ¿Qué se está incendiando...?
- **De sondeo:** Para conseguir información en detalle: ¿Qué ocurrió después de...? ¿Cuántas víctimas hay...? ¿Existen personas atrapadas...?
- **Cerradas:** Generalmente se contestan con una palabra, se usan para confirmar datos concretos: Si o No.
- **Reflexivas:** Son preguntas en las que repetimos lo que ya nos han comunicado y pueden servir para calmar un poco una situación tensa, aunque no nos proporcionen ninguna información: ¿Me está diciendo que no está sangrando el paciente? ¿Me indica que aún siente olor a gas en el ambiente?
- **Hipotéticas:** puede ayudar a la persona a pensar desde otro punto de vista: ¿Qué hubiera pasado si existieran personas en el interior de la vivienda que se está quemando?



El método más válido para llevar un interrogatorio sería empezando por preguntas abiertas para situarnos e ir estrechando con preguntas de tipo sondeo o reflexivas o tendenciosas hasta llega a preguntas cerradas para concretar exactamente los hechos.

Es importante utilizar preguntas cerradas y directas con los niños; ya que, dependiendo de su edad, no pueden sacar conclusiones.

I. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA GESTIÓN DE RADIO DESPACHO

El cargo de Radio Despachador está lleno de complejidad e importancia, ya que es una sección de tránsito de la información, desde diferentes fuentes: instituciones (seguridad, auxilio, salud, transporte, servicio público, etc.) operativas (ambulancia, auto bomba, unidades de rescate, etc.)

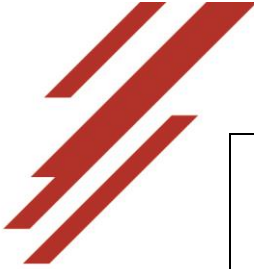
La principal característica de esta información es que no puede ser cambiada en su esencia y/o interpretada por el radio despachador; pues viene en su mayoría desde entidades técnicas y profesionales y con códigos propios, como el caso de diagnósticos.

Por lo tanto, el radio operador deberá transmitirla en forma completa y continúa basándose en las siguientes recomendaciones:

Para la transmisión de los mensajes se utilizará los códigos establecidos por la institución, además complementariamente para el establecimiento de las comunicaciones Interinstitucionales se manejará los códigos internacionales: **Código Q**, código alfa fonético y numérico.

- El mensaje debe ser: Breve, claro y conciso.
- Conocer las características de los equipos de comunicación que va a utilizar.
- Tenga sus ideas claras y ordenadas antes de modular.
- Tenga el mensaje claro y completo antes de modular; si existen términos técnicos que desconoce pregunte, así enriquecerá su vocabulario y cultura general y no quedará o dejará en ridículo a la institución.
- Se utilizará un tono de voz moderada, hablar en forma pausada, no lento, articulando y vocalizando correctamente las palabras.
- No module cuando esté ingiriendo alimentos o con algo en la boca (chicles, caramelos, clips, etc.).
- Repita únicamente información relevante (direcciones, números telefónicos, números de cédula, etc.).
- Presionar el pulsador del micrófono (**PTT Push To Talk**) hasta que dé el tono de transmisión (3-4 segundos) y luego emitir el mensaje.
- Al finalizar la recepción de un mensaje debe esperar por 2-3 segundos mínimo antes de transmitir nuevamente.
- Llevar nota cronológica de los acontecimientos en las emergencias despachadas, para luego realizar los informes respectivos de cada atención.
- La codificación horaria se hará en formato internacional de 24 horas; ejemplo: 12:18h, 15:30h.





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 27 de 41
--------------	---	--

IX. REPASO DEL INSTRUCTIVO

CAPÍTULO II

1. DEFINICIONES:

Para fines de este Curso de Comunicaciones se define:

A. COMUNICACIONES. -

La Comunicación es

Es un proceso **bilateral**, un circuito en el cual interactúan y se interrelacionan **dos o más personas** a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos.

Hay dos términos que indiscriminadamente utilizamos muchas veces como sinónimos, pero que no lo son, porque su significado es muy distinto, estos términos son: Información y Comunicación

Informar.

Comunicarse. -

B. FORMAS DE COMUNICACIÓN. -

Existen básicamente Tres Formas Típicas de Comunicación Formal dentro de las Organizaciones:

1. La Comunicación Descendente:



Ésta ayudará a clarificar políticas, metas, etc. Se realiza a través de memorándums, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos y revistas internos, folletos, diagramas, videos. Esta información le dará sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver sus dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.

2. La Comunicación Ascendente:

Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar al personal con la alta dirección. Se realiza a través de Programas de Sugerencias, Encuestas, una Política de Puertas Abiertas, Diálogo, Entrevistas y Reuniones de Grupo.

3. La Comunicación Horizontal:

Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan formalmente en forma horizontal tienen por objetivo la integración y coordinación.

Estas formas típicas de la comunicación formal se realizan utilizando diversos Tipos de Lenguaje.

C. TIPOS DE LENGUAJE

Podemos clasificar los diferentes Tipos de Lenguaje en Verbales y No Verbales.

VERBAL	NO VERBAL

1. EL LENGUAJE VERBAL

Puede ser _____

Los símbolos que utiliza el Lenguaje Verbal, tanto en su forma oral, como en su forma escrita, son _____. Es indispensable que emisor y receptor, manejen el mismo _____.



Básicamente debemos emplear palabras comunes en la cultura que predomina en la organización, palabras que preferentemente todos conozcan y sean simples de comprender.

“Los buenos comunicadores se centran en la idea más que en las palabras”

“La legibilidad es el proceso de clarificar la comunicación haciendo más comprensible la escritura y el habla, sin rebuscamientos y sustituyendo las frases complejas por ideas simples.”

El Lenguaje Oral:

- El Lenguaje Oral,

- Las dos formas de comunicación oral, comúnmente empleadas en las organizaciones son el habla en la _____, y el habla _____ como son: el teléfono o los micrófonos y altavoces.

- La comunicación cara a cara:

- Recuerde que:

- ✓ La naturaleza nos ha dado dos oídos y una lengua, lo cual podría indicar que debemos emplear el doble del tiempo en escuchar más que en hablar
- ✓ Así como disponemos de dos oídos, deberíamos utilizar uno para entender y otro para sentir.
- ✓ Los que toman decisiones y no saben escuchar, tienen una mayor probabilidad de equivocarse en sus decisiones, porque cuentan con menos información que puede ser útil para tomar buenas decisiones.



El Lenguaje Escrito:

- La comunicación escrita puede tomar muchas formas;

- Existe una gran necesidad de tener muy presentes

clarificando los tecnicismos y eliminando los intelectualismos que lo único que hacen es crear _____

El Índice de Niebla,

RECUERDE:

Hay que cuidar la comunicación escrita, recordemos que las palabras habladas se las lleva el viento, pero las escritas perduran y esto puede ser positivo, pero también puede ser un recuerdo perdurable de nuestros errores.

2. EL LENGUAJE NO VERBAL

Puede ser de diferentes Tipos, principalmente:

1. _____,
2. _____ y
3. _____

Lenguaje Mímico

La Quinésica, es el estudio de la comunicación a través de movimientos corporales y expresiones faciales (gesticulación). Estos movimientos son una forma de transmitir intenciones a los demás y pueden ser tan importantes como el habla misma.



El Lenguaje Gráfico:

Lenguaje Fonético No Verbal

Redes de Comunicación Informal dentro de las organizaciones

En las organizaciones no todas las comunicaciones se realizan a través de los canales formales de comunicación, con mucha frecuencia se hace uso de las redes informales para conseguir información y / o transmitir mensajes, más aún ahora que se dispone de redes como ésta, de proporciones tan amplias, tan ricas y completas.

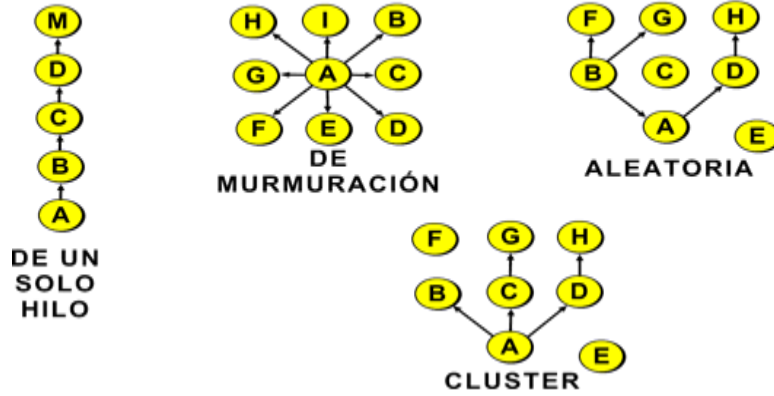
Davis le dio el nombre de "red de relaciones sociales que brota espontáneamente cuando las personas se unen. Son una expresión de la conducta natural de las personas por comunicarse".

Los canales informales de comunicación brindan la oportunidad de complementar la comunicación formal, permiten la sociabilización como satisfactor de una necesidad humana y agilizan el intercambio de datos.

D. CAUSAS DE COMUNICACIÓN INFORMAL:

- Excitación e inseguridad en el ambiente.
- Falta de información a través de los canales formales.
- Información nueva que se ha dado recientemente y desean diseminar con rapidez.
- Asuntos relacionados con amigos o familiares.
- Cuando tienen un interés personal o emocional en determinada situación.
- Como procedimiento para entrar en contacto con nuevos compañeros.
- Cuando las personas sienten desagrado por otras y tratan de ponerlas en mal con otros compañeros.
- Cuando el trabajo permite o favorece que unos conversen con otros.
- La personalidad comunicativa del individuo.



Redes Informales de Comunicación

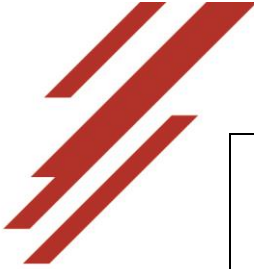
1. La cadena de un solo hilo

2. La cadena del chisme es la de murmuración

3. cadena aleatoria o de la probabilidad

4. El clúster,

Los Rumores



CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ</p>	<p>CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04</p> <p>PÁGINA: 33 de 41</p>
--------------	--	---

Características básicas:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Control del Rumor:

- Suprimir sus causas para poder evitarlo, sobre todo en el caso de rumores graves.
- Refutar los rumores con hechos.
- Enfrentar el rumor tan pronto como sea posible, y confrontar a la persona que lo haya originado.
- Hacer hincapié en difundir los hechos en forma directa, confirmándolos por escrito si es necesario.
- Dar a conocer los hechos a través de fuentes fidedignas.
- Evitar repetir el rumor.
- Buscar el apoyo de los líderes formales y sindicales cuando se muestran cooperativos.
- Escuchar todos los rumores, para desentrañar su significado.

E. ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El Proceso de Comunicación requiere fundamentalmente de dos elementos indispensables:
 _____ Y _____

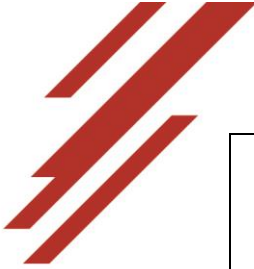
Pero definitivamente que éstos no son los únicos, ya que para que exista verdaderamente una comunicación se requiere del _____ que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten, así como de un vehículo para transmitirlo que es el _____, y como se trata de un proceso bilateral, requiere de la _____ que es la información recurrente o información de regreso.

También intervienen otros elementos, que vienen a ser propiamente las variables extrañas que afectan la comunicación, que son las _____

La comunicación requiere un clima de confianza, y es muy importante no defraudar a los demás para que una buena comunicación se pueda dar, ya sea en el terreno personal o profesional.

● El Emisor





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 34 de 41
--------------	---	--

● **El Mensaje**

● **El Canal**

● **Interferencias**

● **El Receptor**

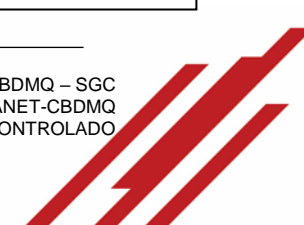
● **La realimentación**

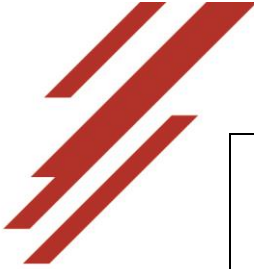
La realimentación es la información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando.

Las comunicaciones informales son un valioso medio de retroalimentación.

A continuación, se presentan seis consejos muy útiles para mejorar la eficacia por medio de la retroalimentación:

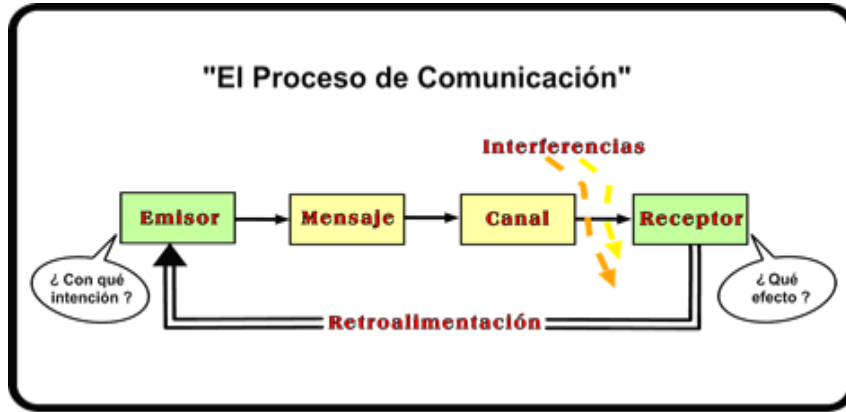
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____





CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ</p>	<p>CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 35 de 41</p>
--------------	--	---

F. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN



Se requieren ocho pasos para realizar el Proceso de Comunicación efectivamente, sin importar si éste se realiza utilizando el habla, señales manuales, imágenes ilustradas o cualquier otro medio de comunicación o tipo de lenguaje. Estos pasos son:

1. Desarrollo de una idea.



2. Codificación.



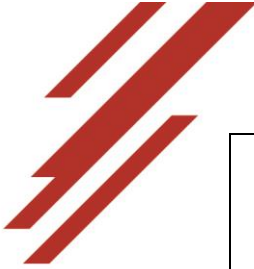
3. Transmisión



4. Recepción.







CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ</p>	<p>CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04</p> <p>PÁGINA: 36 de 41</p>
--------------	--	---

5. Descifrado o Decodificación.



6. Aceptación.



7. Uso.



8. Realimentación.



G. BARRERAS QUE IMPIDEN O LIMITAN LA COMUNICACIÓN

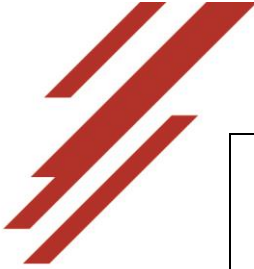
Parte quizá de nuestra condición humana o parte quizá de las circunstancias ambientales externas que salen de nuestro control, van a impedir una comunicación 100 % eficaz y eficiente, estas causas de interferencia son las _____.

La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho comunicarnos bien, no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicaciones, el hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera, muchas veces porque interponemos obstáculos que entorpecen la comunicación.

Uno de esos obstáculos que interponemos es el temor a _____. Este temor al riesgo generalmente tiene que ver con otros miedos, es decir, tenemos miedo a que nos rechacen, a volvernos más vulnerables ante el otro, a perder prestigio, a perder poder, al cambio, pero sobre todo le tenemos miedo a la responsabilidad que involucra la comunicación.

Aun mayor acercamiento en la comunicación, se tiene una mayor responsabilidad sobre el uso que hagamos de la información recibida.





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 37 de 41
--------------	---	--

El temor al riesgo limita mucho el desarrollo personal y profesional de las personas. Pero, ¿de qué depende el riesgo? El riesgo que corremos en la comunicación no siempre es el mismo, sino que varía dependiendo de:

a. El contenido de la comunicación.-

b. La importancia en nuestra vida de la persona con la que estamos hablando. -

c. El momento.-

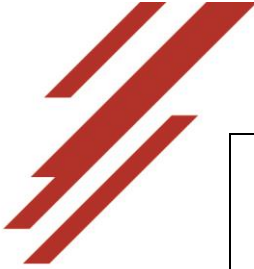
d. La probabilidad de que nos comprendan y acepten. - Con alguien que nos quiere y nos conoce bien, tenemos más probabilidades

LAS BARRERAS

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

1. BARRERAS PERSONALES:





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 38 de 41
--------------	---	--

2. BARRERAS FÍSICAS:

Una barrera física muy común es _____, otras son: _____
_____ cuando nos comunicamos a través de un aparato.

Cuando las personas se dan cuenta de estas barreras físicas generalmente tratan de superarlas.

Las barreras físicas pueden convertirse en fuerzas positivas por medio del _____ en el cual el emisor trata de modificar el ambiente para que influya en los sentimientos y el comportamiento del receptor.

3. BARRERAS SEMÁNTICAS:

4. EL FILTRADO:

5. LA PERCEPCIÓN SELECTIVA:

LAS EMOCIONES:

El _____ tanto del que emite, como del que recibe, es una interferencia muy poderosa que influye generalmente en la forma que se transmite un mensaje. Las emociones afectan _____, y también influyen en la forma como se _____, no se recibe ni interpreta de igual manera, cuando se encuentra _____, que cuando está más tranquilo y mejor dispuesto para comunicarse.



EL LENGUAJE:

Algunas barreras personales son con frecuencia de origen mental, y cuando es así, son una forma de disimular el temor al riesgo, funcionan como protectores, pero pueden afectar negativamente la comunicación. Son mecanismos de defensa que se ponen en marcha casi automáticamente y pueden ser más o menos inconscientes. Algunas de estas barreras pueden ser:

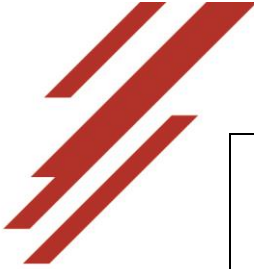
Del que habla, del que se expresa:

- ❖ Pensar que el otro no es tan importante, trivializando la comunicación.
- ❖ Hablar medio en serio, medio en broma.
- ❖ Dogmatizar la comunicación, mostrando mucha seguridad en nuestras opiniones, tratando de ocultar o disfrazar la inseguridad.
- ❖ Intelectualizar la comunicación para impresionar a los demás, pero evitando que nos comprendan, porque en el fondo nos sentimos inseguros.
- ❖ Utilizar generalizaciones. Por ejemplo, "todos los hombres son iguales", "eres un flojo como todos los jóvenes", "a mí nunca me sacas a pasear", "siempre sales con lo mismo".
- ❖ Los mensajes simultáneos incompatibles (decir oralmente algo y con nuestros gestos, movimientos, actitudes o comportamientos, decir todo lo contrario).
- ❖ Si creemos que sólo nosotros tenemos la razón y lo que dice el otro no tiene validez, por el simple hecho de que viene de él.
- ❖ Si nos mostramos rígidos, autoritarios y distantes, podemos aumentar tanto el temor al riesgo que podemos inhibir a los demás.

Del que habla y del que escucha:

- ❖ Encasillar al otro y sólo percibir aquello que reafirma la etiqueta que le hemos puesto.
- ❖ La aceptación pasiva de un mensaje sin analizarlo ni tratar de interpretarlo correctamente.
- ❖ Sólo oír y no "escuchar".
- ❖ Juzgar y evaluar al otro de manera precipitada. Prejuiciar
- ❖ Si no admitimos lo original y diferente del otro y queremos que sienta y piense como nosotros.
- ❖ Otra forma de poner barreras mentales a la comunicación es comunicarse de personaje a personaje, por ejemplo: el padre que piensa que para ser un buen padre tiene que ser autoritario y actúa de esa manera interpretando un personaje, y no se expresa de manera natural, como realmente él es. La esposa que oculta sus frustraciones, o su agresividad, comportándose de manera pasiva y ocultándose en un velo de resignación y sacrificio por los suyos, porque está convencida de que así debe ser una buena esposa.





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA COMUNICACIÓN UCE CB-DMQ	CÓDIGO: M04-SP01-P01-I04 PÁGINA: 40 de 41
--------------	---	--

Otra interferencia en la comunicación son las _____ que hacemos cada vez que interpretamos un símbolo basándonos en nuestras suposiciones y no en los hechos reales, las inferencias pueden darnos una interpretación inadecuada porque precipitamos conclusiones que a la postre pueden resultar equívocas.

Siempre es preciso darnos cuenta de que estamos infiriendo algo, es preciso que estemos conscientes de las inferencias que hacemos y evaluemos con mucho cuidado lo que creemos real. Cuando surjan dudas, hay que buscar más información, y/o esperar que una comunicación se convierta en un hecho antes de aceptarla.

Los Favorecedores de la Comunicación

Cuando interactuamos con los demás, necesitamos en primer lugar tener actitudes que favorezcan la comunicación, podemos abrir nuestros sentidos y disponernos a "escuchar" y responder en con la mejor o la más adecuada de las siguientes actitudes:

 **Actitud Valorativa. -**

 **Actitud interpretativa**

 **Actitud Exploratoria.-**

 **Actitud Consoladora.-**

 **Actitud de Identificación.-**



✦ Actitud Comprensiva y Empática.-

Validado por:
Unidad de Desarrollo InstitucionalTlgo. Freddy G. Orbe V.
ANALISTA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 1