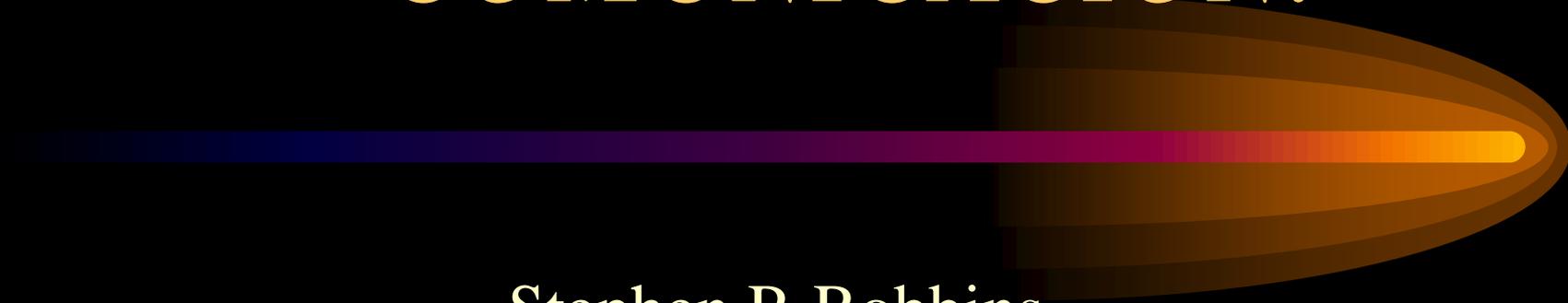


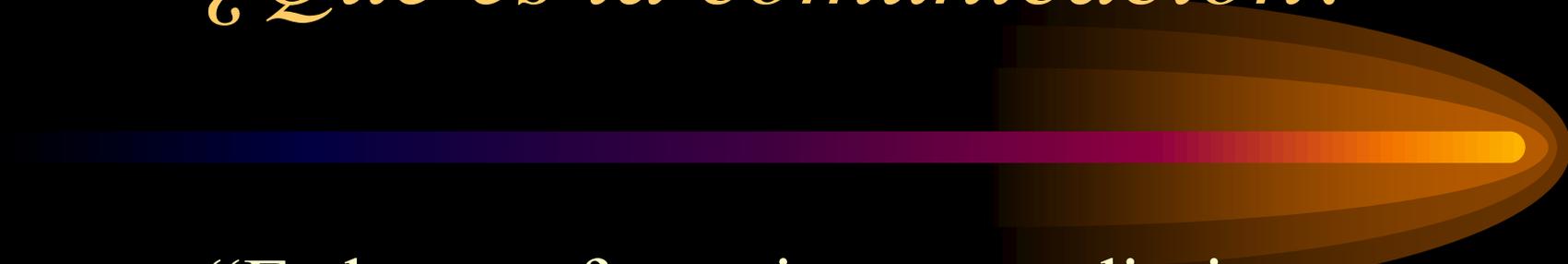
COMUNICACION.



Stephen P. Robbins.

“Comportamiento Organizacional”

¿Qué es la comunicación?



“Es la transferencia y entendimiento de significados entre los individuos”.

Funciones de la comunicación dentro de la organización



- Como mecanismo de control.
- De motivación.
- Como expresión emocional.
- Como información

La comunicación y el control

- Las organizaciones poseen jerarquías de autoridad y normas previamente establecidas, que determinan unos conductos regulares a los que deben atenerse los funcionarios. Los problemas deberán ser comunicados primero al jefe inmediato.

La comunicación y la motivación



- La comunicación favorece la motivación al explicar a los empleados, los resultados de su desempeño. Y lo que se puede hacer para mejorar el rendimiento en caso de no ser el adecuado.

La comunicación como expresión emocional



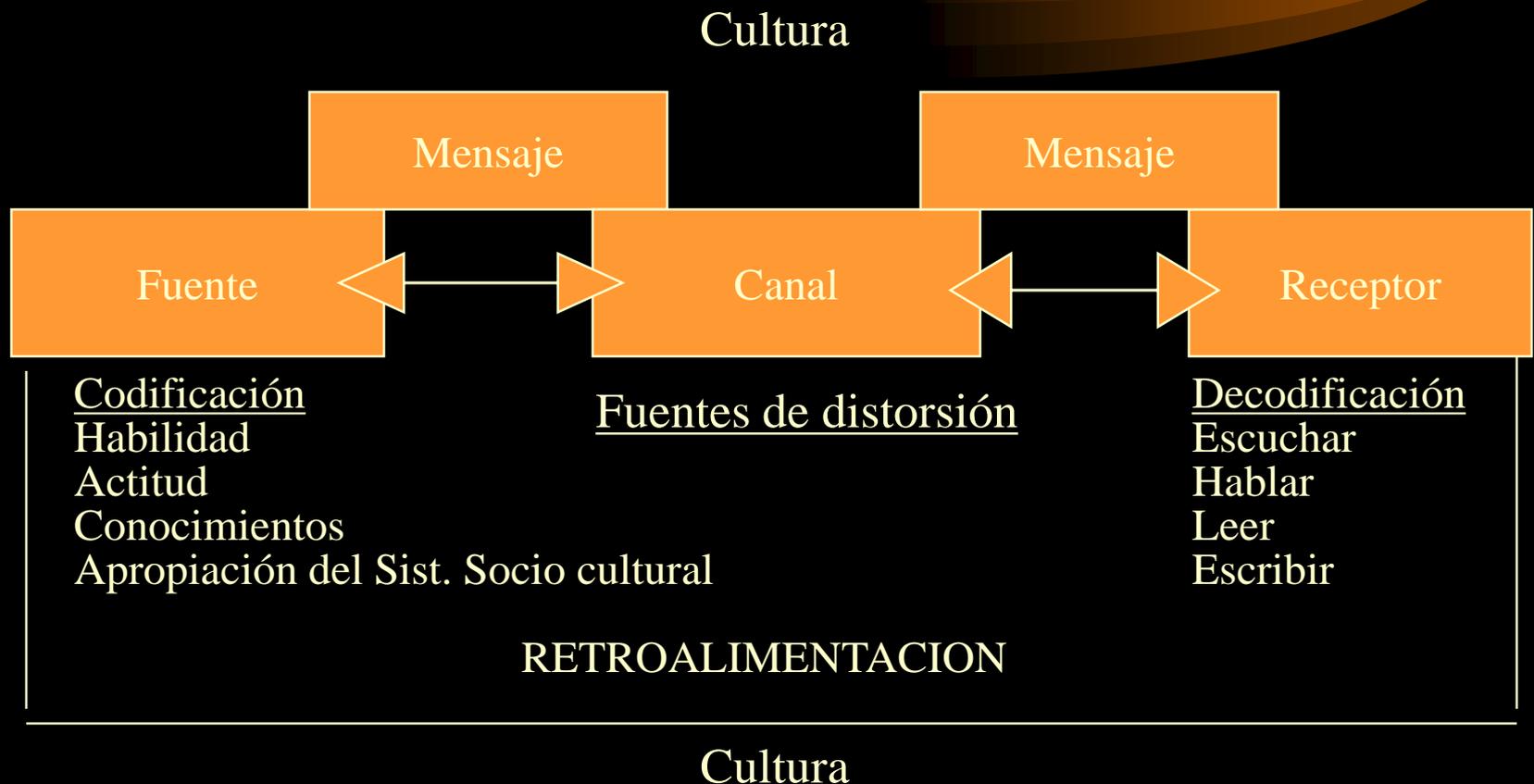
- Para muchos funcionarios, su grupo de trabajo es la fuente de interacción social. La comunicación que se presenta dentro del grupo es el mecanismo fundamental, por el cual los individuos comparten sus frustraciones y sus logros. De esta manera la comunicación proporciona alivio a la emotividad.

La comunicación como fuente de información



- La información obtenida a través de una comunicación óptima, permite evaluar las opciones y las alternativas, con el fin de asumir las decisiones adecuadas.

Modelo clásico del proceso de comunicación



Fuentes de distorsión en comunicación

- Estas fuentes explican, por qué el mensaje codificado, por el receptor rara vez es el mensaje exacto, que el emisor intentó comunicar. Sesgos: omisión y confirmación.
- Distorsión del mensaje por una codificación descuidada.
- Por selección equivocada del canal.
- Por nivel de ruido alto.
- Por prejuicios, conocimientos y percepción.

Dirección de la comunicación organizacional.

- Descendente: la comunicación que fluye desde niveles altos a los niveles de la base.
- Ascendente: la comunicación que fluye desde las bases organizacionales a los niveles altos.
- Lateral: cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo.

Las redes formales e informales en la organización.

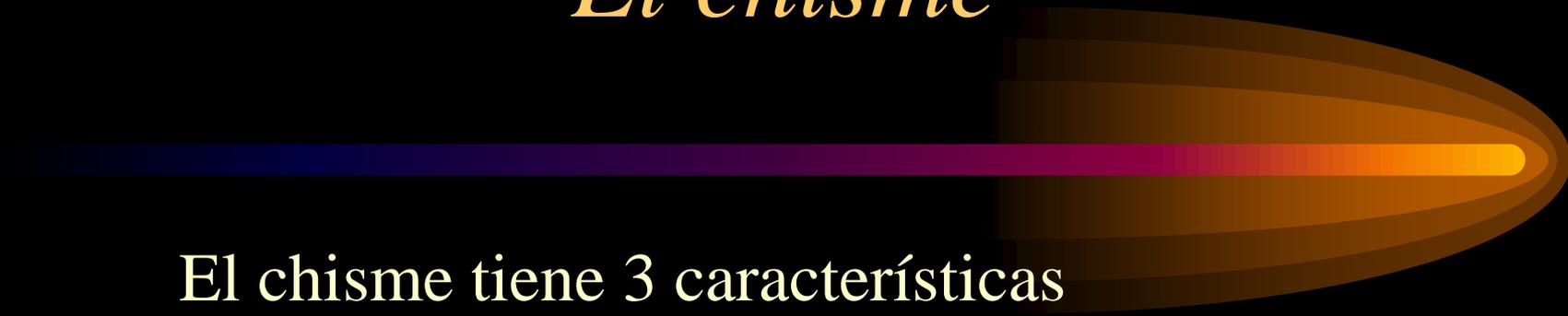
- La cadena: sigue rígidamente la cadena formal de mando.
- La rueda: se apoya en el líder para actuar como un conducto central para todas las comunicaciones.
- Todos los canales: permite que todos los miembros del grupo se comuniquen activamente el uno con el otro.

La red informal en la comunicación



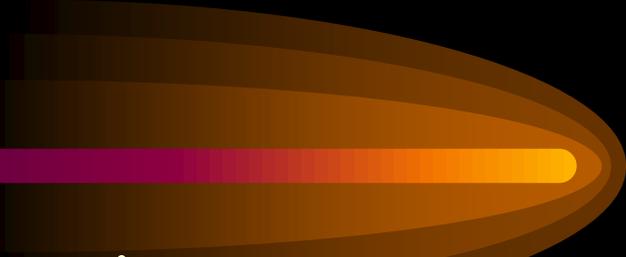
La red informal se refiere a patrones de flujo de información a lo largo del conocido chisme, que pueden dar origen a los rumores.

El chisme



El chisme tiene 3 características principales: primero, no está controlado por la gerencia; segundo, es percibido por la mayoría de los empleados como más creíble y confiable; tercero sirve como propósito a intereses particulares.

El rumor



- Se asume que los rumores empiezan porque incitan el “chismorreo”, este es un caso raro.
- Los rumores tienen al menos 4 propósitos: estructurar y reducir la aprensión, darle un sentido a la información fragmentada, y servir como vehículo para organizar a los miembros de un grupo con algún fin específico.