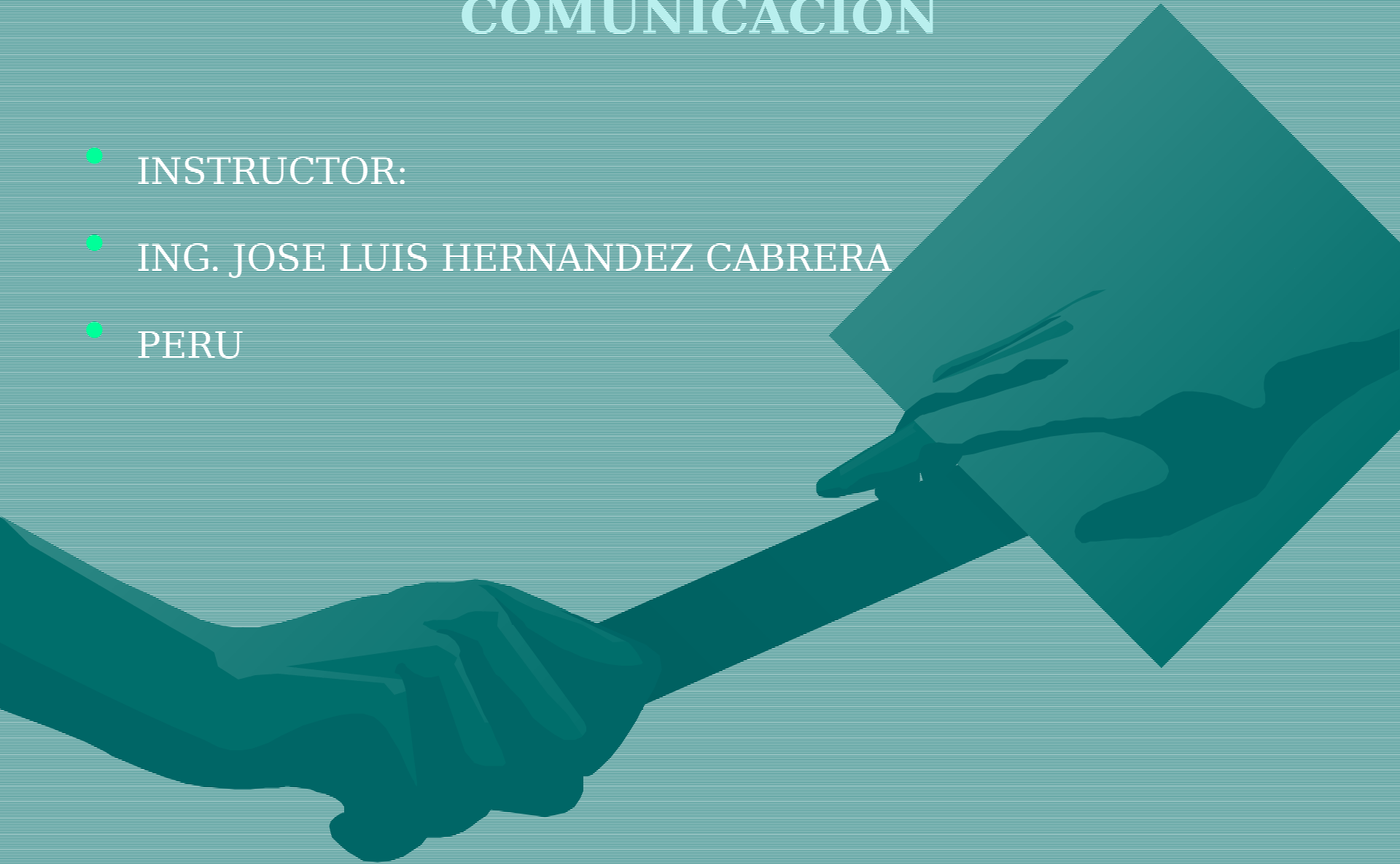
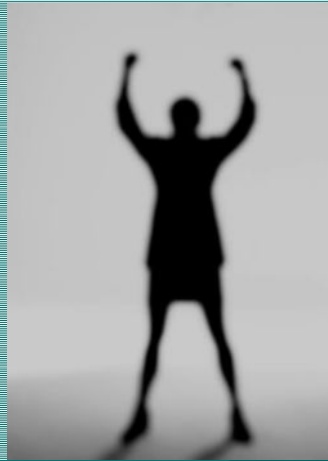


COMUNICACION

- INSTRUCTOR:
- ING. JOSE LUIS HERNANDEZ CABRERA
- PERU



Saber comunicarse es una de las mas importantes manifestaciones de la inteligencia, es necesario.



APRENDERLO

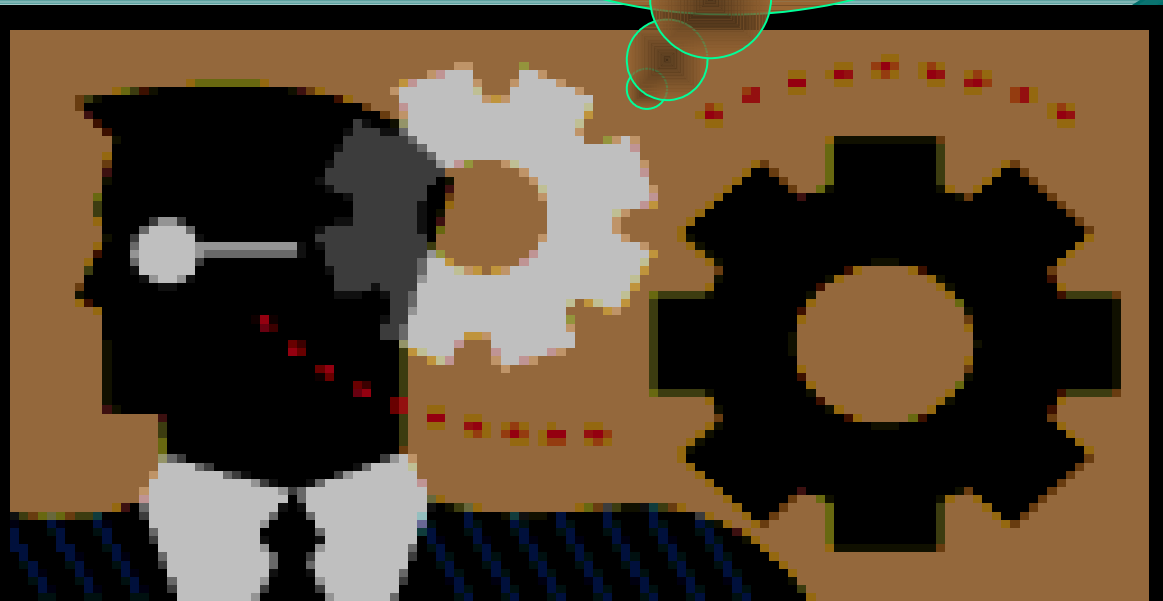
PERFECCIONARLO

DESARROLLARLO

ANONIMO



**“LO MAS IMPORTANTE EN MATERIA DE
COMUNICACIÓN HUMANA, ES OIR LO QUE
NO SE DICE”.**

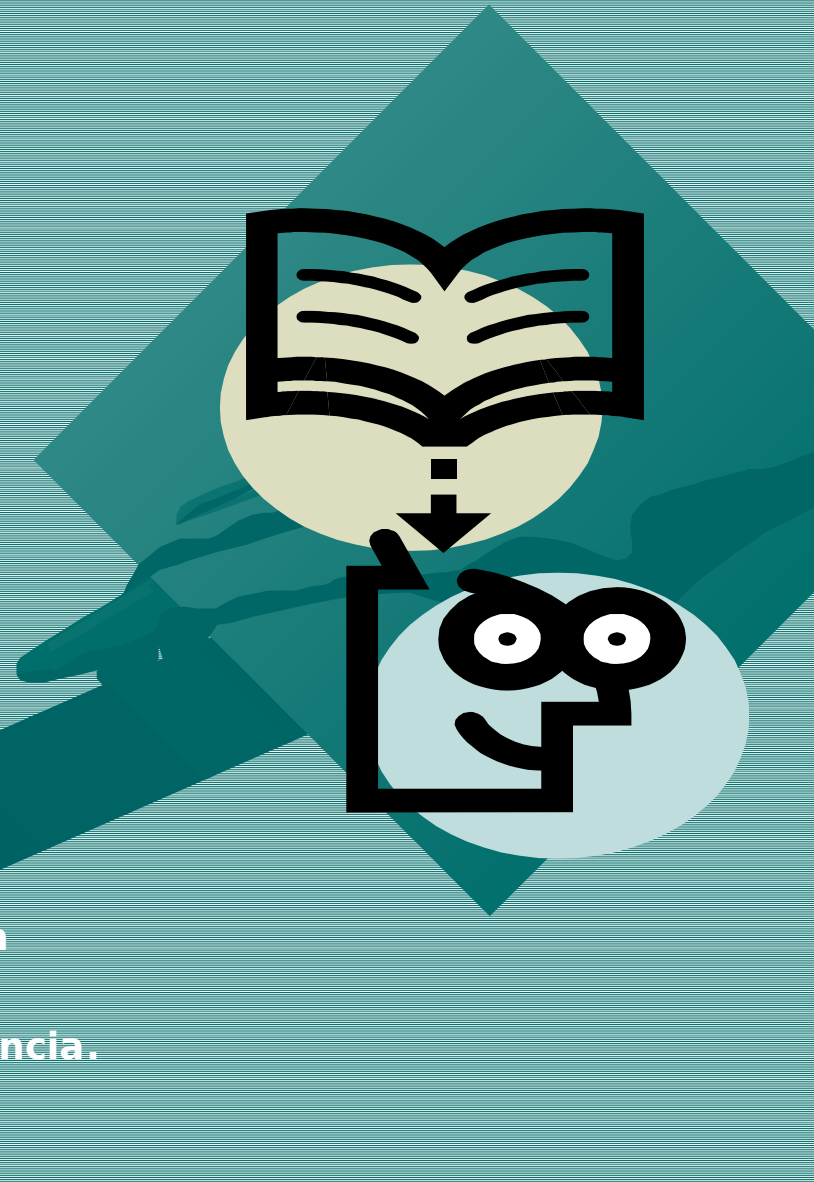


PETER BRUCKER

COMUNICACION

Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.

- ■ ■ Comunicación entre dos personas: Dialogo
- ■ ■ Comunicación en grupos pequeños: Discusión
- ■ ■ Comunicación en grupos numerosos: Conferencia.



IMPORTANCIA DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- ✓ La comunicación representa la hebra común para los procesos administrativos
- ✓ Las habilidades, permiten que los gerentes aprovechen la amplia gama de talentos que existe en el mundo pluricultural de las organizaciones.
- ✓ Los gerentes pasan mucho tiempo comunicándose,
(Papel de la comunicación en tres roles gerenciales de Mintzberg)

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

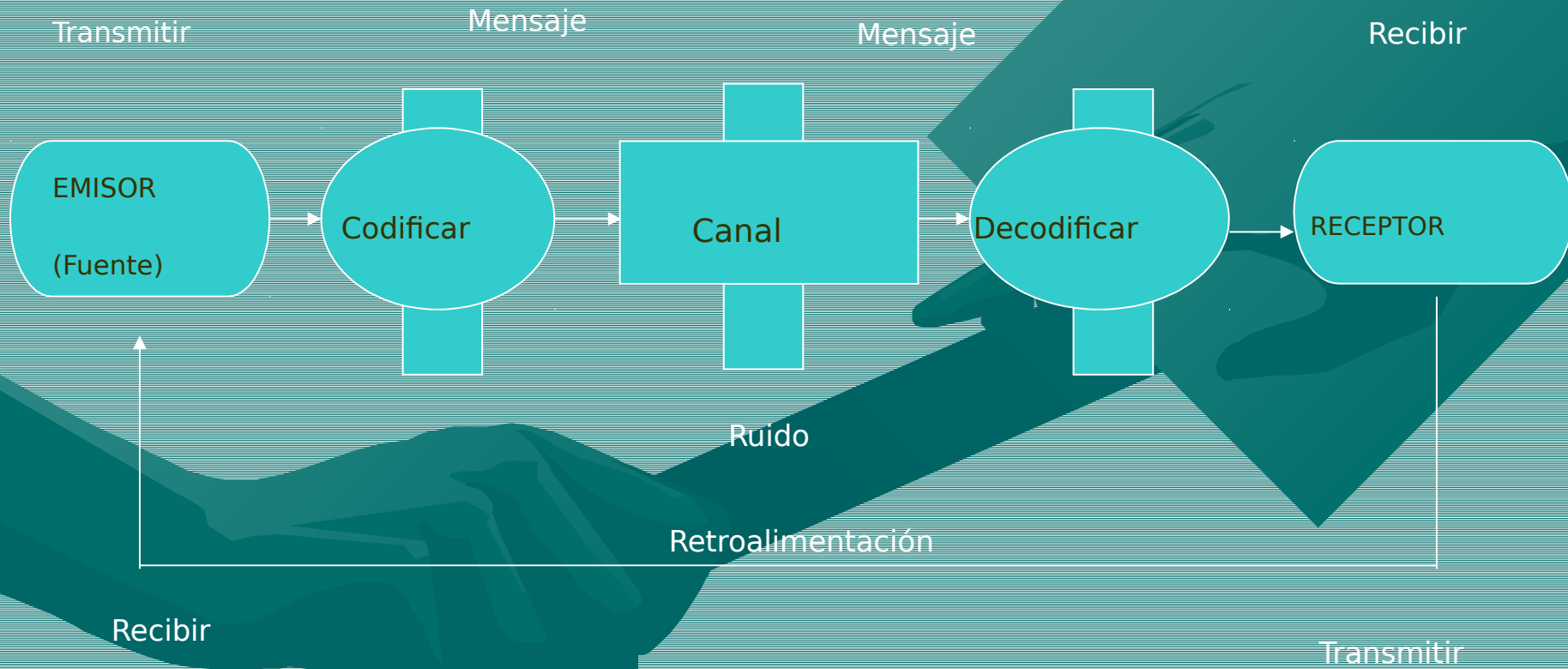
✓ **Entraña la participación de personas: para entenderla hay que tratar de entender la forma en que las personas se relacionan unas con otras.**

✓ **Entraña un significado compartido: estar de acuerdo en cuanto a definiciones y términos empleados.**

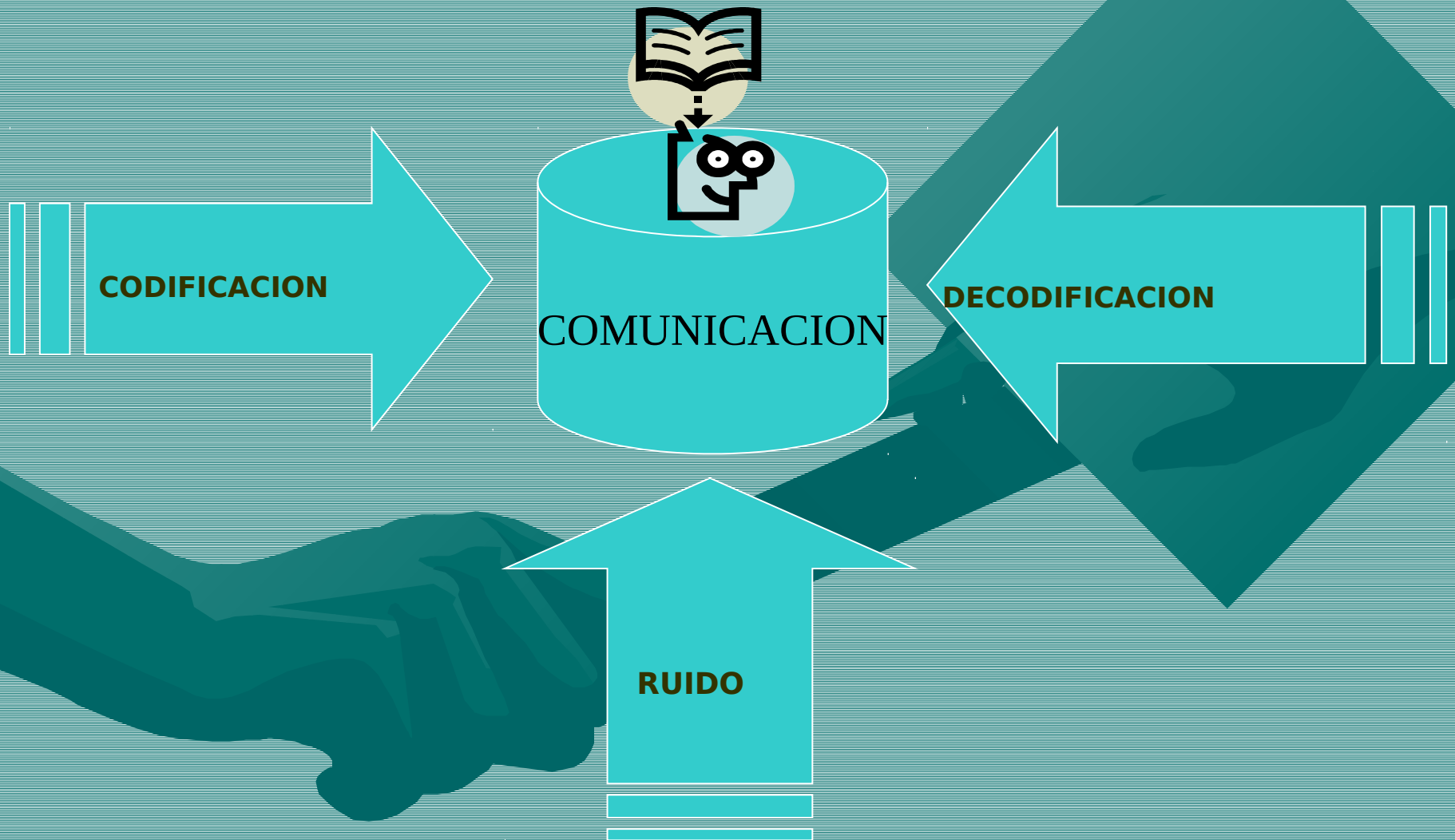
✓ **La comunicación entraña símbolos: gestos, sonidos, letras, números, etc.**



PROCESO DE LA COMUNICACION



Factores que influyen en la efectividad e ineffectividad de la comunicación:



Comunicación Organizacional

La comunicación franca y efectiva puede ser un valor importantísimo para una Organización.



Factores que influyen en la comunicación en las organizaciones

- Canales formales de la comunicación.
- Estructura de autoridad.
- Especialización de los trabajos.
- Propiedad de la información.

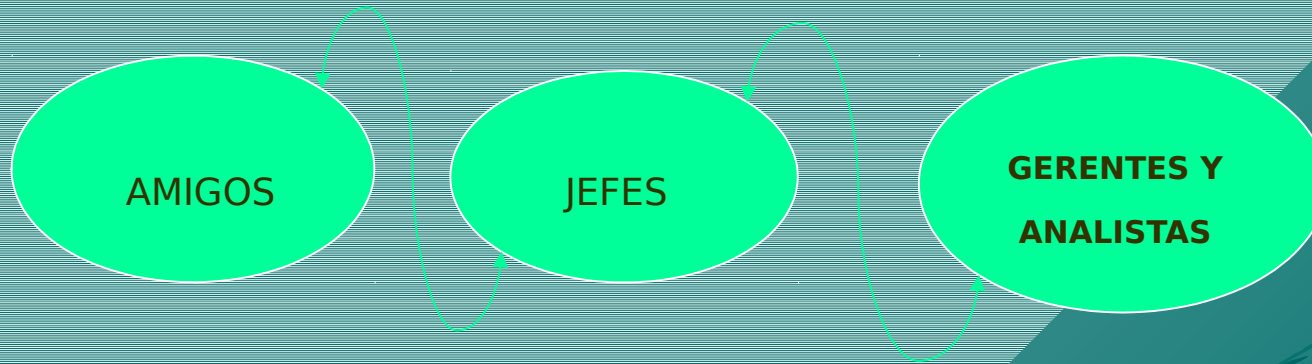


LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE ORGANIZACIONES

COMUNICACION EFECTIVA.



Negociaciones para Manejar Conflictos

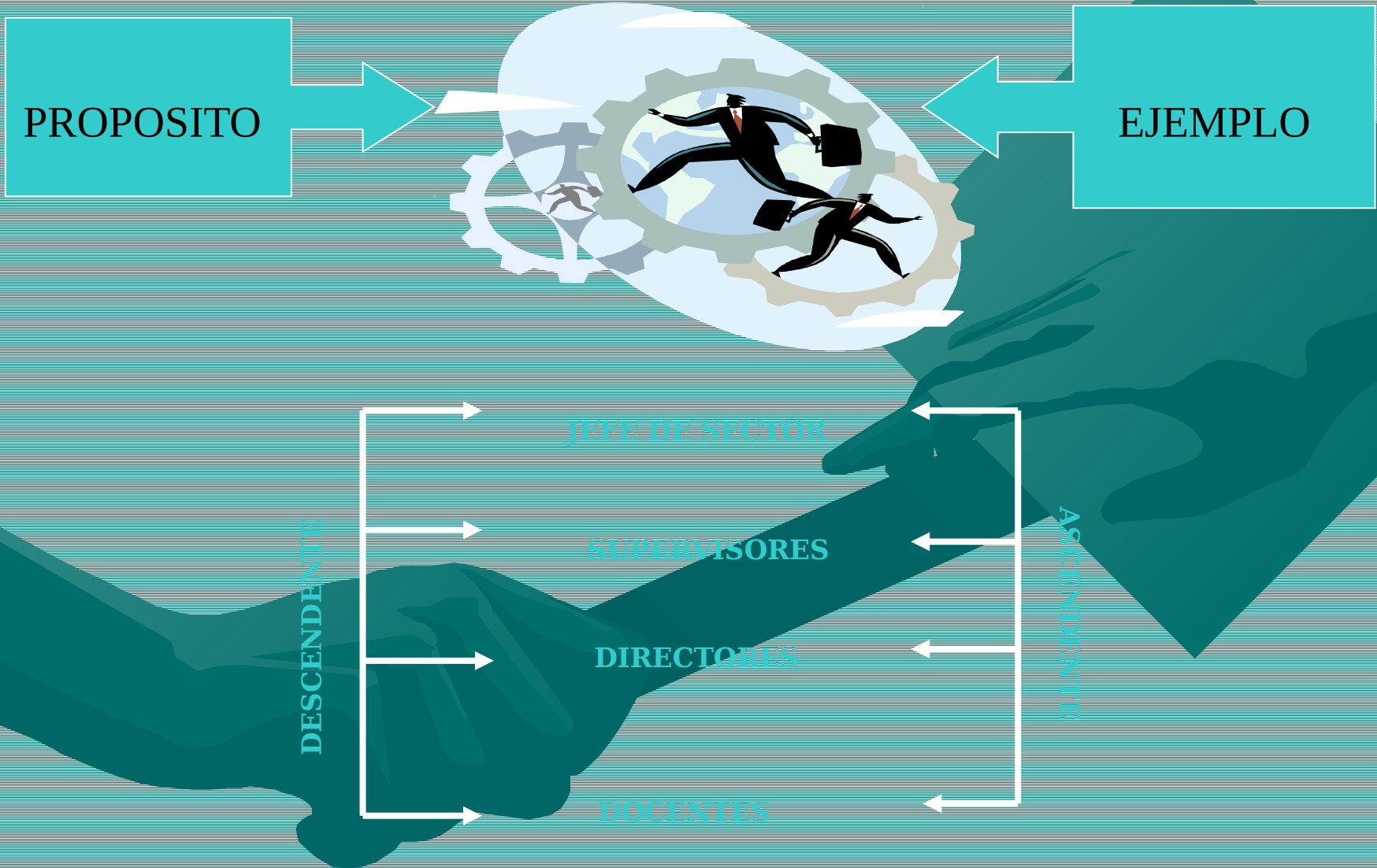


LAS SITUACIONES DE NEGOCIACIONES ESTAN DEFINIDAS POR TRES CARACTERISTICAS

LEWICKI Y LITTERER

- 1.- Existe un conjunto de intereses entre dos o mas personas
- 2.-no existe una serie fija o establecida de reglas o procedimientos para resolver conflictos.
- 3.-las partes cuando menos por el momento prefieren buscar un arreglo para resolver el conflicto.

COMUNICACIÓN VERTICAL



PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN VERTICAL



COMUNICACIÓN LATERAL E INFORMAL

DOCENTES

DOCENTES

DIRECTORES

DIRECTORES

PROPOSITO





CONFLICTO

Implica un desacuerdo en cuanto a la asignación de recursos escasos o un choque entre metas, estatus, valores, percepciones o personalidad.



NEGOCIACION

Puede ayudar a manejar conflictos de todo tipo, de manera mas efectiva y satisfactorias para las partes.



- ✓ Que lo entiendan receptores que tienen diferentes opiniones y experiencias.
- ✓ Pedir al receptor que repita los puntos básicos del mensaje (terminología).
- ✓ Sensibilidad para encontrar diversas alternativas al emitir un mensaje.(cambio en su formulación)
- ✓ Cambios en los ambientes físicos de la organización.



REACCIONES EMOCIONALES COMO:

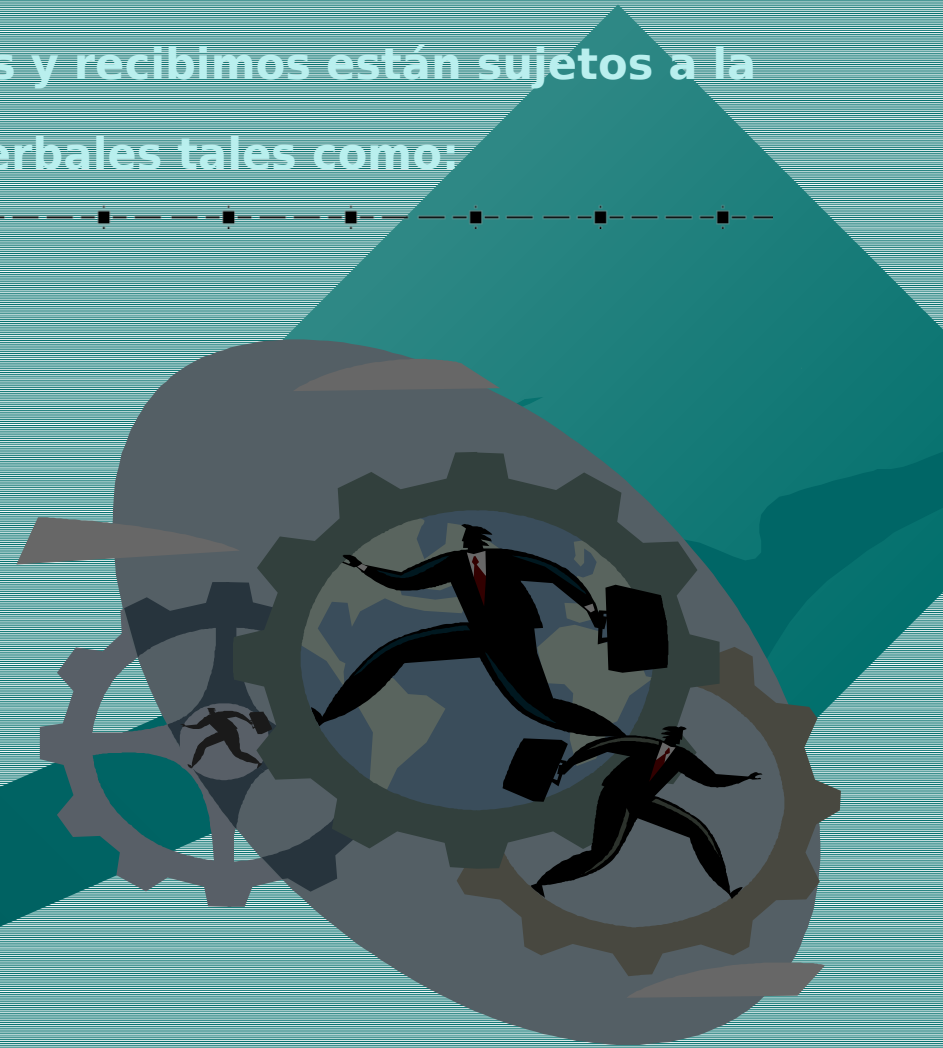
-) IRA
-) AMOR
-) DEFENSIVA
-) ODIO
-) CELOS
-) MIEDO
-) VERGÜENZA



Los mensajes que enviamos y recibimos están sujetos a la influencia de factores no verbales tales como:



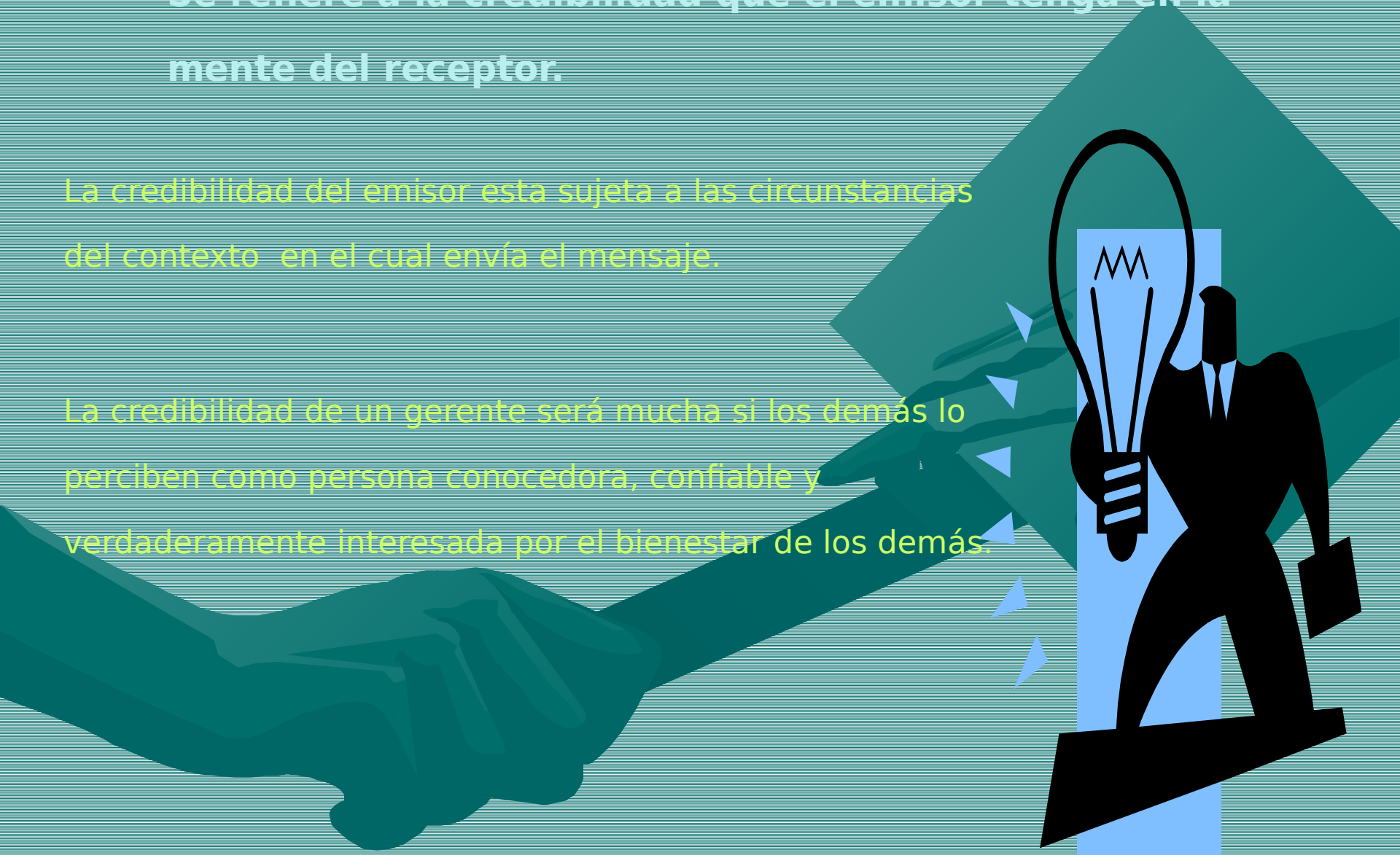
- Movimientos corporales
- La ropa
- La distancia
- La postura
- Los gestos
- Las expresiones faciales
- Los movimientos de los ojos
- Contacto corporal

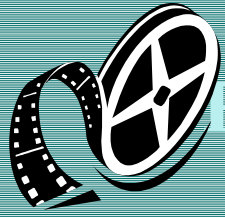


Se refiere a la credibilidad que el emisor tenga en la mente del receptor.

La credibilidad del emisor esta sujeta a las circunstancias del contexto en el cual envía el mensaje.

La credibilidad de un gerente será mucha si los demás lo perciben como persona conocedora, confiable y verdaderamente interesada por el bienestar de los demás.





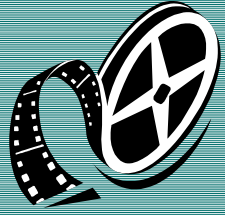
RESULTADOS DE UNA NEGOCIACION

Cuando interactúan dos partes en una negociación, para resolver un conflicto, las dos partes tienen una idea de lo que quieren sacar. Que origina un ...

RESULTADO ESTABLE

Hay dos tipos de proceso de negociación.

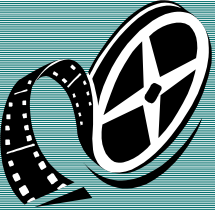
PROCESO INTEGRADOR Y DISTRIBUITIVO



NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN “GROUP WARE”

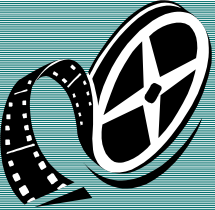
Han mejorado la exactitud de las organizaciones, presentando un desafío para las líneas de autoridad tradicionales.

E - MAIL Y MESSENGER



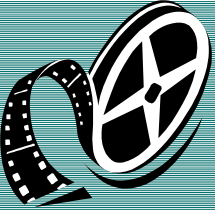
LINEAMIENTOS PARA LLEVAR NEGOCIACIONES.

- Tener objetivos fijos y claros para cada punto
- No apresurarse
- Cuando existan dudas, hacer tiempo
- Estar bien preparados con datos sólidos que apoyen los objetivos definidos.
- Adoptar una posición flexible
- Averiguar los motivos de lo quiere la otra parte
- No quedarse atorado. Si no se avanza en un punto dado, pasar al siguiente y volver a éste más adelante.



LINEAMIENTOS PARA LLEVAR NEGOCIACIONES

- Considerar la importancia de respetar la fachada de la otra parte
- Crear fama de justo, aunque firme
- Controlar las emociones
- Estar seguro, con todo paso dado en la negociación.
- Medir cada paso comparándolo con sus objetivos
- Prestar estrecha atención al texto de cada cláusula negociada.



LINEAMIENTOS PARA LLEVAR NEGOCIACIONES

- Recordar que la negociación es, por naturaleza, un proceso para llegar a compromisos
- Aprender a entender a las personas
- Considerar el impacto que las negociaciones presentes, tendrán en el futuro.

