IPAP
INSTITUTO PROVINCIAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL CHACO

# CONCEPTOS BÁSICOS DE COMUNICACION

*Disertante: Lic. Sergio Geniadieff*

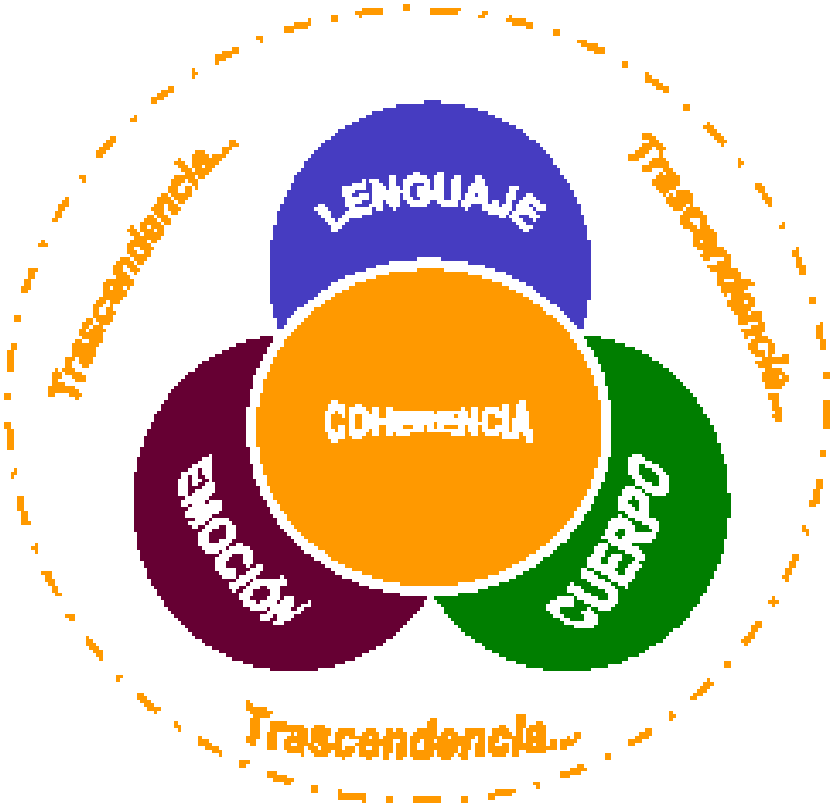
# COMUNICACION

YOUR LOGO

# COMUNICACIÓN: conceptos generales

## Interrelación entre cuerpo, emoción y lenguaje

- En la comunicación humana interviene tres elementos fundamentales que se encuentran relacionados en mutua coherencia.
- Estos tres aspectos del ser, lenguaje, cuerpo y emoción, conforman una congruencia cuyos componentes se influyen entre sí, y en su totalidad. Esto abre la posibilidad de utilizar cualquiera de ellos para modificar a los otros dos




YOUR LOGO

# EL CUERPO: patrones respiratorios- posturo - faciales

De todo el sistema autónomo de nuestro cuerpo (digestión, circulación,…) el único sobre el que tenemos control es la respiración.

Es con la postura corporal nuestras únicas formas de influir de forma consciente en nuestro inconsciente corporal y emocional.

- El miedo (tensa el cuerpo, corta e inspiratoria)
- La rabia (tensa el cuerpo, inhibe la pausa respiratoria)

**Alegría, entusiasmo y concentración**

**=**

**respiración abdominal**

**+**

**Postura corporal adecuada**

**+**

**Valoraciones positivas**

YOUR LOGO

# EL CUERPO: patrones respiratorios- posturo - faciales

De todo el sistema autónomo de nuestro cuerpo (digestión, circulación,…) el único sobre el que tenemos control es la respiración.

Es con la postura corporal nuestras únicas formas de influir de forma consciente en nuestro inconsciente corporal y emocional.

- La tristeza (relaja el cuerpo, corta e inspiratoria)
- La alegría (relaja el cuerpo, lenta y regular, espiratoria)

**Alegría, entusiasmo y concentración**

**=**

**respiración abdominal**

**+**

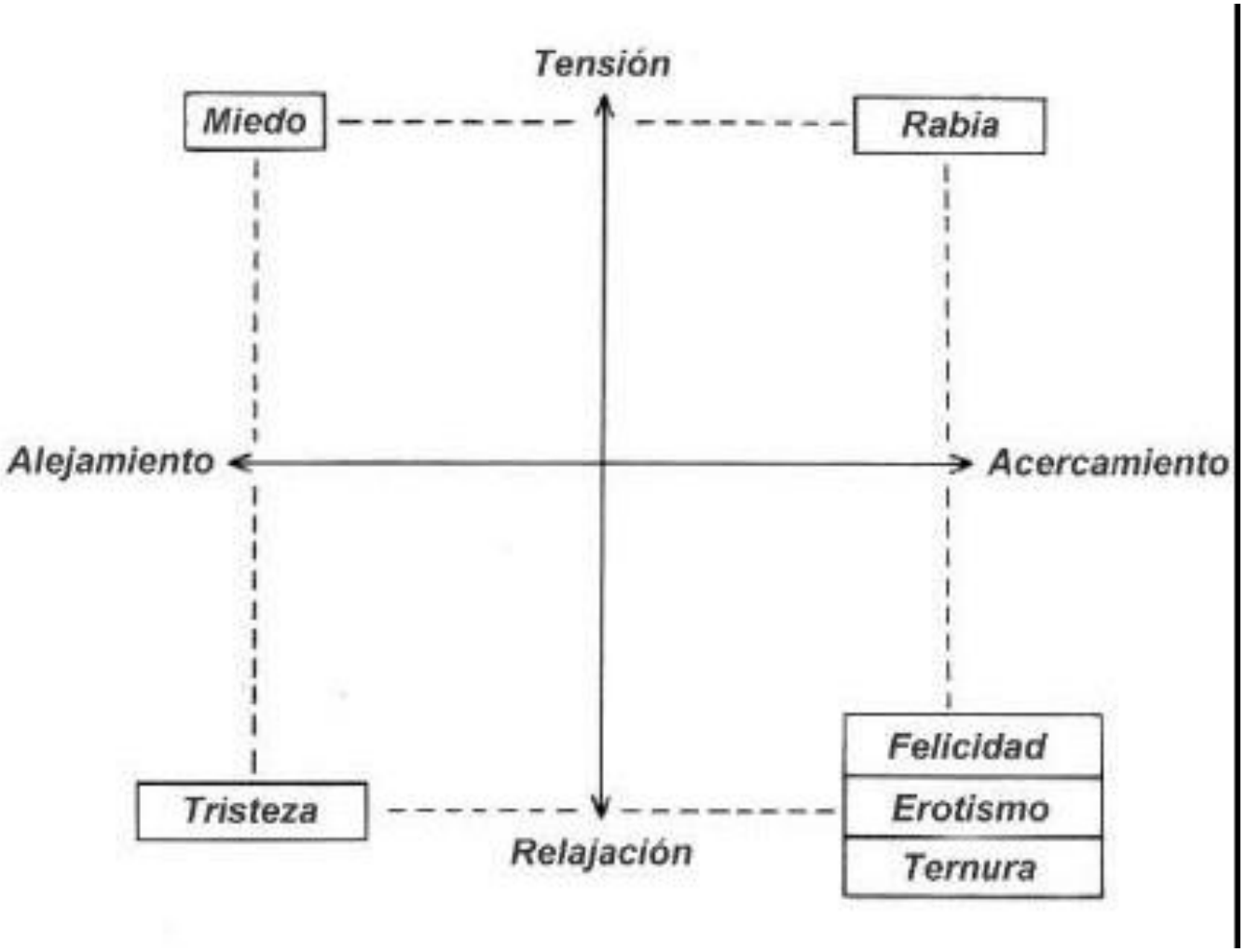
**Postura corporal adecuada**

**+**

**Valoraciones positivas**

YOUR LOGO

# COMUNICACIÓN: emocionalidad




YOUR LOGO

# COMUNICACIÓN: emocionalidad

YOUR LOGO

# DISTINCIONES LINGUÍSTICAS

1. Compromisos
2. Afirmaciones
3. Juicios

YOUR LOGO

# COMPROMISO: Una acción y un proceso

1. Alguien que solicita o se ofrece
2. Alguien que acepta
3. Condiciones de satisfacción
4. Tiempo

YOUR LOGO

# LA ESCUCHA: Un proceso activo

- No solo escucho con los oídos, sino con mis otros sentidos.
- Puedo “escuchar” la corporalidad del otro es incluso su estado emocional.
- Es muy importante para el proceso de aprendizaje.
- Posibilita la proyección al futuro.

**ESCUCHAR = percibir + interpretar**

YOUR LOGO

# La Brecha

- Como somos observadores diferentes, entre TÚ y YO siempre habrá una BRECHA.
- La brecha puede ser muy grande: nos dejamos de escuchar y nos dejamos de entender.
- La brecha puede ser más pequeña: nos escuchamos y nos entendemos.
- Mi trabajo es acortar esta brecha.

YOUR LOGO

# ACTOS LINGUISTICOS

YOUR LOGO

# Actos lingüísticos

- Jorge mide 1,80 mts
- La silla es de color negro
- El expediente no tiene índice

- Jorge es alto
- La silla es cómoda
- El expediente es deficiente



YOUR LOGO

# Actos lingüísticos

| AFIRMACIONES | JUICIOS |
| --- | --- |
| ▪ Jorge mide 1,80 mts | ▪ Jorge es alto |
| ▪ La silla es de color negro | ▪ La silla es cómoda |
| ▪ El expediente no tiene índice | ▪ El expediente es deficiente |

YOUR LOGO

# Actos lingüísticos

| AFIRMACIONES | JUICIOS |
| --- | --- |
| ▪ Lenguaje descriptivo.<br>▪ Fenomenológico.<br>▪ Compartida por todos.<br>▪ El mundo de los hechos. | ▪ Lenguaje generativo.<br>▪ Explica.<br>▪ Interpreta.<br>▪ Generan nueva realidad.<br>▪ Opiniones |

YOUR LOGO

# DISTINCIONES LINGUÍSTICAS

1. Afirmaciones

2. Juicios

3. Compromisos

YOUR LOGO

# AFIRMACIONES

- Pueden ser:
  - ✓ Verdaderas
  - ✓ Falsas

Para diferenciar esto, busco evidencias.

Aquí no hay discrepancia. Ni confrontación.

- Pueden ser:
  - ✓ Relevantes
  - ✓ Irrelevantes

Dependiendo de las inquietudes del observador.

YOUR LOGO

# Juicios

- Pueden ser:
  - ✓ Válidos
  - ✓ Inválidos

Esto depende de la autoridad de la persona que emite el juicio.

- Pueden ser:
  - ✓ Fundados
  - ✓ Infundados

Son fundados cuando hay afirmaciones o evidencias que lo comprueben.

YOUR LOGO

# Juicios

Pregunta importante:

¿Qué afirmaciones validan mi juicio?

Otra pregunta:

¿Puedo validar el juicio contrario?

También puedo cuestionarme si el juicio es compartido o no.

YOUR LOGO

# CONVERSACIONES

YOUR LOGO

# Juicios

| |
|---|
| 6. Acción |
| 5. Propuestas |
| 4. Conclusiones |
| 3. Articulación de datos |
| 2. Selección de datos |
| 1. Acontecimientos observables |

YOUR LOGO

# Escalera de inferencias

- Tenemos los hechos, personajes, situaciones sobre las que “objetivamente” se hacen o dicen cosas.
- Seleccionamos datos, observaciones (filtradas por el modelo mental de observador y que resultan relevantes para su persona o creencia)
- Articulamos esos datos, agregándole sentidos y haciendo una interpretación a la que sumamos inferencias, supuestos y creencias personales y culturales.
- Sacamos conclusiones (que pasan  a transformarse en “la” verdad).
- Sobre la base de esos antecedentes formulamos propuestas de acción.
- Acción propiamente dicha.

YOUR LOGO

## ALEGAR PRODUCTIVAMENTE

(presentación de una opinión, idea, propuesta, proyecto, etc.)

- Formular la opinión.
- Exponer datos, observaciones, ejemplos.
- Estándar y procesos de razonamiento.
- Objetivo, preocupación, incumbencia.
- Propuesta concreta de acción.
- Chequear comprensión e indagar al interlocutor.

YOUR LOGO

# ALEGAR PRODUCTIVAMENTE

(presentación de una opinión, idea, propuesta, proyecto, etc.)

- Formular la opinión.
  (los mandos medios carecen de liderazgo)
- Exponer datos, observaciones, ejemplos.
  (la gente dice que su jefe no conversa con ellos, manifiestan que su jefe no se comunica bien y se sienten desmotivados)
- Estándar y procesos de razonamiento.
  (un jefe debe convertirse en líder debería saber comunicar y motivar a sus subordinados)
- Objetivo, preocupación, incumbencia.
  (formar a los jefes en liderazgo, me preocupa el clima empeore y renuncie gente con talento)
- Propuesta concreta de acción.
  1. realizar una encuesta de satisfacción, 2. buscar una capacitación . 3 capacitar al personal de mandos medios 3. realizar un seguimiento. 4 evaluar implementación del mismo.
- Chequear comprensión e indagar al interlocutor.

# INDAGAR PRODUCTIVAMENTE

(informarnos de otra perspectiva y colaborar en su exposición)

- Escuchar con autentico interés y aceptar respetuosamente (aunque no acuerde).
- Solicitar datos, observaciones, ejemplos, etc.
- Preguntar por estándares y analizar el proceso de razonamiento.
- Objetivos, deseos, etc.
- Indagar propuestas.
- Reflejo comprensivo y alegato productivo colaborador.

YOUR LOGO