

RETROALIMENTACIÓN

LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ES UNA SÍNTESIS DE TODO LO ABORDADO EN LA UNIDAD PARA QUE TENGAS UN VISTAZO GENERAL, ESTO QUIERE DECIR QUE EL EXAMEN NO SOLO CONTIENE PREGUNTAS DE ESTE MATERIAL, SINO DE TODOS LOS MATERIALES PRESENTADOS HASTA EL MOMENTO.

RETROALIMENTACIÓN

EL SIGNIFICADO Y DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

LA RETÓRICA DE ARISTÓTELES

La retórica es:

La disciplina que se encarga de estudiar la forma y las propiedades de un discurso.

Es un conjunto de reglas que se refieren al arte de hablar o escribir de forma elegante con el fin de conmover o persuadir.

RETROALIMENTACIÓN

OBJETIVOS DE LA RETÓRICA

- Servir como herramienta para la persuasión de en los discursos en el que el orador sea competente.
- Servir como herramienta para detectar los errores en un discurso.

RETROALIMENTACIÓN

PROCESO RETÓRICO

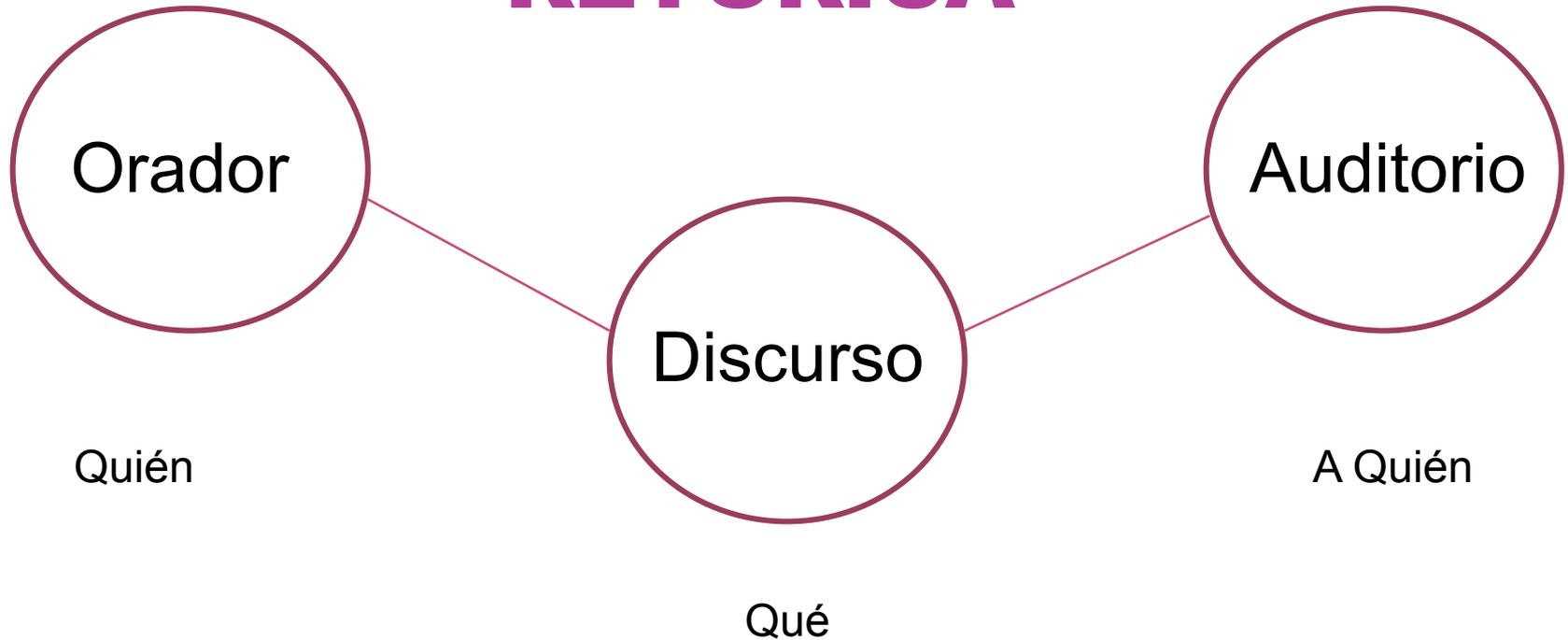
Aristóteles lo divide en 5 operaciones:

- **Inventio**: Encontrar qué decir, los argumentos.
- **Dispositio**: Ordenar esos argumentos.
- **Elocutio**: Adorno de las palabras (estilo del orador).
- **Memoria**: Memorización del discurso.
- **Actio**: Representación del discurso frente al auditorio.



RETROALIMENTACIÓN

COMPONENTES DE LA RETÓRICA



RETROALIMENTACIÓN

Persuasión

```
graph TD; A[Persuasión] --> B["ETHOS  
CONFIANZA"]; A --> C["PATHOS  
EMOCIÓN"]; A --> D["LOGOS  
RAZÓN"];
```

ETHOS
CONFIANZA

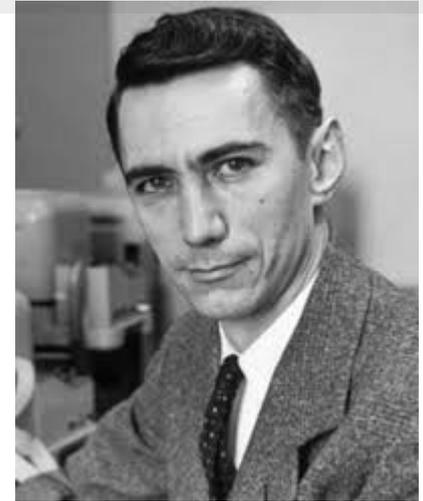
PATHOS
EMOCIÓN

LOGOS
RAZÓN

RETROALIMENTACIÓN

“LA TEORÍA DE LA
INFORMACIÓN”

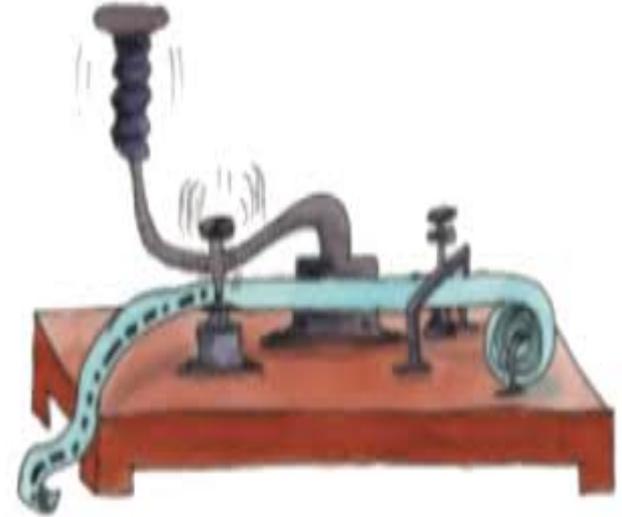
**CLAUDE SHANNON
Y WARREN WEAVER**



RETROALIMENTACIÓN

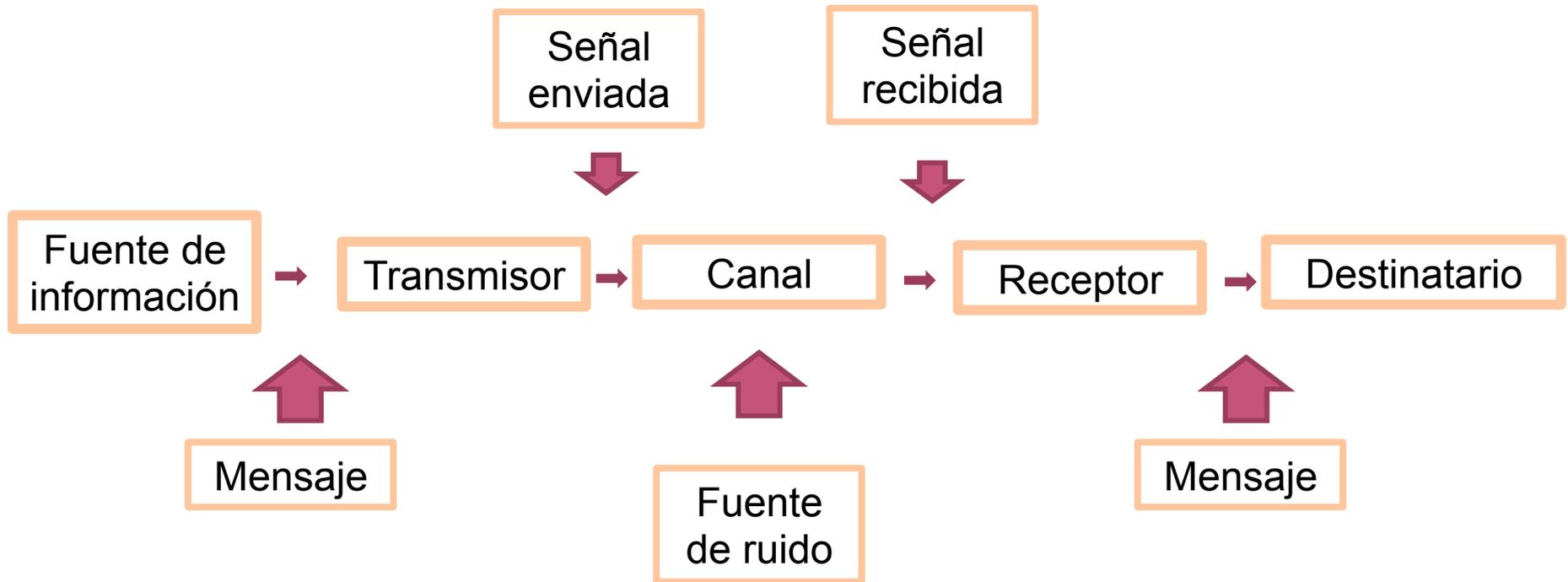
TEORÍA DE LA INFORMACIÓN

- Tiene sus inicios con la invención del telégrafo y del Código Morse.



RETROALIMENTACIÓN

MODELO DE COMUNICACIÓN DE SHANNON Y WEAVER.



RETROALIMENTACIÓN



Fuente de información

- Selecciona el mensaje deseado para ser enviado.



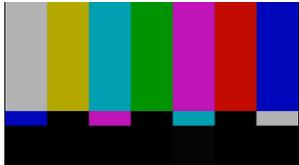
Transmisor

- Transforma o codifica esta información en una forma apropiada al canal.



Canal

- Medio a través del cual las señales son transmitidas al punto de recepción.



Fuente del ruido

Conjunto de distorsiones no deseadas por la fuente de información que afecta la señal.



Receptor

Decodifica o vuelve a transformar la señal transmitida en el mensaje original, haciéndola llegar a su destino.

RETROALIMENTACIÓN

- El interés principal de la Teoría de la Comunicación es la capacidad y fidelidad para transmitir información.
- La Teoría de la Información trata acerca de la cantidad de información que es transmitida por la fuente al receptor.

RETROALIMENTACIÓN

INFORMACIÓN

- El concepto de información se relaciona con la libertad de elección que tenemos para seleccionar un mensaje determinado de un conjunto de posibles mensajes.
- El concepto de información supone la existencia de duda o incertidumbre.
- La teoría de la información, entonces, conceptualiza la ***información como el grado de libertad de una fuente para elegir un mensaje de un conjunto de posibles mensajes.***

RETROALIMENTACIÓN

DAVID BERLO



**“TEORÍA DE LA
COMUNICACIÓN”**

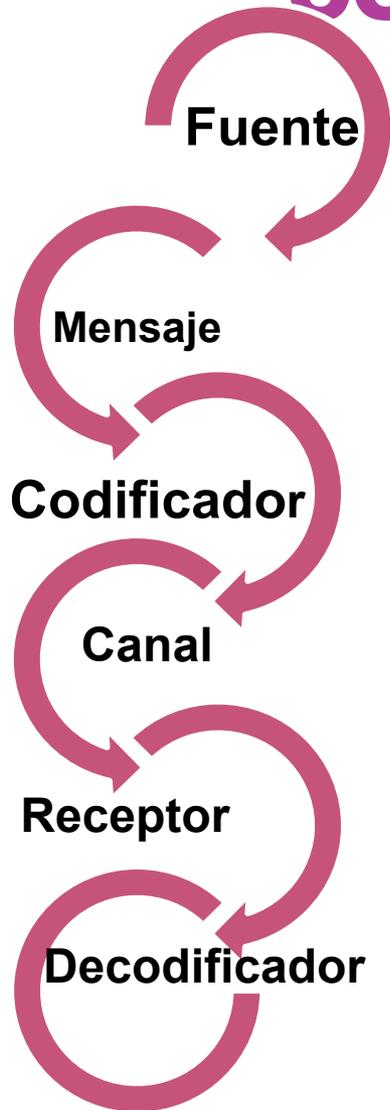
RETROALIMENTACIÓN

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN

- Se basó en la teoría de Shannon y Weaver.
- Trató de armonizar las teorías e investigaciones existentes para describir el comportamiento de la persona y no la mecánica de la comunicación.

RETROALIMENTACIÓN

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN



- **Fuente**: Objetivo y razón para ponerse en comunicación (propósito).
- **Mensaje**: Lo que la fuente expresa.
- **Codificador**: Encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código (escribir, hablar, dibujar).
- **Canal**: es el medio, el portador del mensaje.
- **Receptor**: Persona situada al otro extremo del canal.
- **Decodificador**: Conjunto de facultades sensoriales del receptor.

RETROALIMENTACIÓN

FACTORES QUE AFECTAN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.

- **Percepción:** la forma en que se perciben los símbolos y la información, a través de los que alguien intenta comunicarse, dependerá del estado de los sentidos y las experiencias de cada persona.



RETROALIMENTACIÓN



Ensueño: se presenta cuando una persona se desvía de la corriente de comunicación y se sumerge en el recuerdo previo de sus propios conceptos y propias experiencias más interesantes de los que están tratando de comunicarle.

RETROALIMENTACIÓN

Habilidad Comunicativa:

Hablar, oír, escribir, mostrar, ver, son habilidades de las cuales depende la eficiencia de una buena comunicación.



RETROALIMENTACIÓN

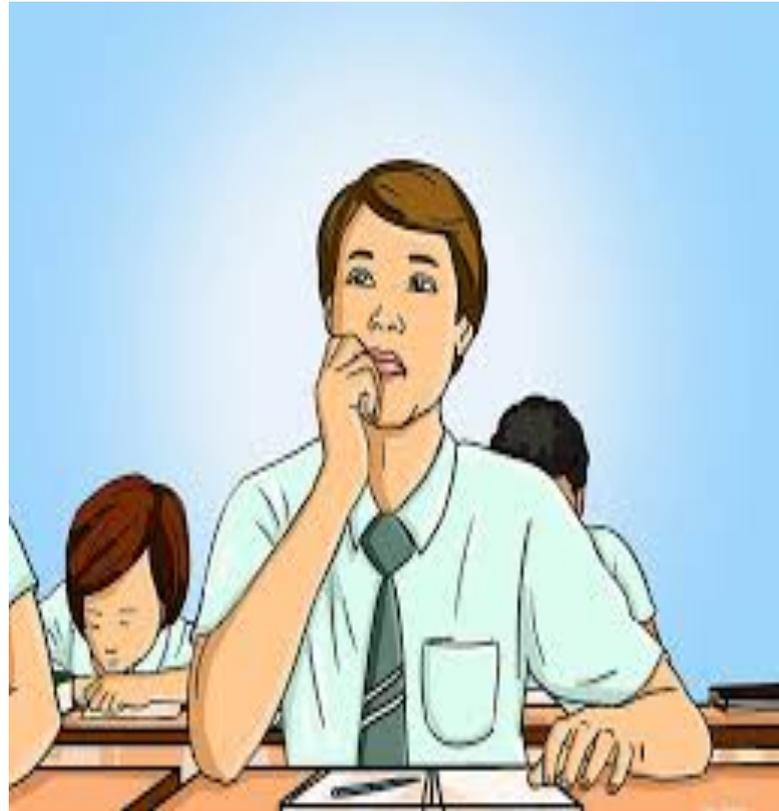


Estado anímico:
Es el estado emocional que condiciona con medida importante la calidad de las comunicaciones y sus resultados.

RETROALIMENTACIÓN

Atención:

Toda persona está constantemente sometida a muchos estímulos, es por eso que a la hora de transmitir un mensaje, debe ser accesible al receptor.



RETROALIMENTACIÓN



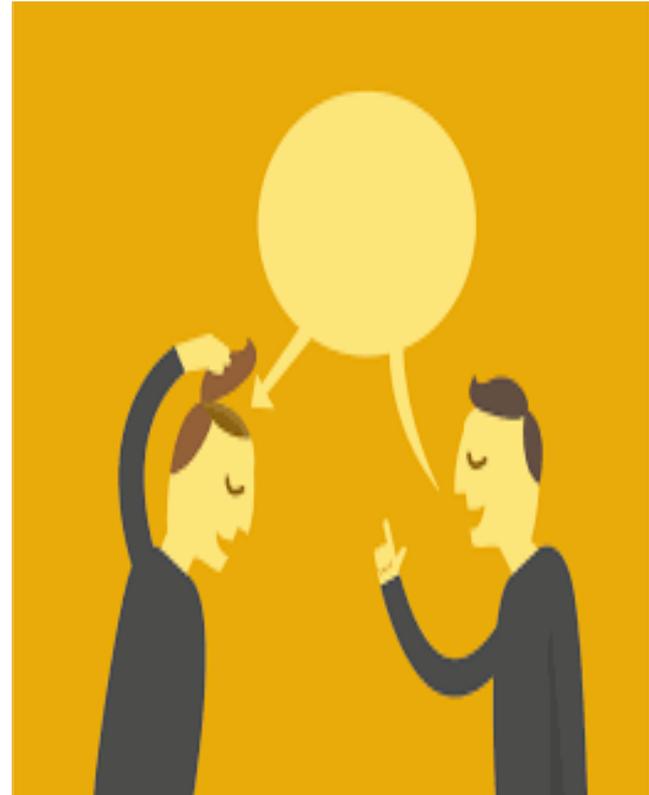
Interés:

El interés que una persona tiene en relación con el mensaje que se quiere hacer llegar a esta, casi siempre es en función de sus necesidades (físicas, espirituales, psicosociales, etc.).

RETROALIMENTACIÓN

Participación:

Cuanto mayor activo sea el grado de participación del receptor, mayores serán las probabilidades de que este acepte le mensaje.



RETROALIMENTACIÓN



Influencia individual:

Estar más informado, leer más, viajar más.

RETROALIMENTACIÓN

Influencia Social:

El sistema social en el que cada individuo se desarrolla tiene mucha influencia en su conducta.



RETROALIMENTACIÓN

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Para Watzlawick, la comunicación es un **conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos.**



RETROALIMENTACIÓN

APORTES E IDEAS

BÁSICAS

- A diferencia del modelo lineal de Shannon y Weaver, este modelo veía a la comunicación como un proceso **permanente y holístico** en donde encajan todas las actividades humanas.
- Según Watzlawick, Beavin y Jackson, es imposible no comunicar; todo comportamiento tiene un valor de mensaje para los demás.
- Denominaron los “axiomas de la comunicación”.



RETROALIMENTACIÓN

- Cuando el receptor reconoce el mensaje y responde al emisor, la retroalimentación ha tenido lugar. La retroalimentación es la respuesta del receptor al mensaje del emisor. Esta completa el circuito de la comunicación, pues el mensaje fluye del emisor al receptor y de nueva cuenta a aquel.
- Si no se hace retroalimentación, esto puede deberse a que el mensaje no se recibió, el mensaje no se comprendió o el receptor no quiso responder. En estos casos, el emisor debe de indagar la falta de retroalimentación.

RETROALIMENTACIÓN

- Puede ser positiva o negativa. La negativa caracteriza un estado constante y desempeña un papel importante en el logro y mantenimiento de la estabilidad de la conducta. La positiva lleva al cambio, a la pérdida de la estabilidad o de equilibrio.
- Características de la retroalimentación:
 - Útil:** para enriquecer la información del emisor.
 - Descriptiva:** para que sea eficaz.
 - Específica:** de manera que indique la comprensión del mensaje.
 - Oportuna:** en el lugar y contexto adecuados.

RETROALIMENTACIÓN

REDUNDANCIA: ES UN CONJUNTO DE AGRUPAMIENTOS REPETITIVOS PARA EXPRESAR UNA IDEA O CONCEPTO QUE YA SE HA MANIFESTADO CON OTRAS UNIDADES SEMEJANTES (YO TENGO MI OPINIÓN PERSONAL AL RESPECTO).

RETROALIMENTACIÓN

Metacomunicación: aquella comunicación que habla acerca de la comunicación. Se refiere a cómo se debe interpretar aquello que se nos está transmitiendo en función del código empleado para ello (sistema de signos y de reglas que permite formular y comprender un mensaje) y de la relación que se tiene con el emisor

RETROALIMENTACIÓN

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN



1. Es Imposible No Comunicarse

Todo lo que digamos o hagamos se transmite como algún tipo de mensaje. Incluso si no hacemos nada, eso ya es un mensaje.

RETROALIMENTACIÓN

2. CONTENIDO Y RELACIÓN.

Las palabras utilizadas en la comunicación obtienen su significado por el contexto de la relación entre el hablante y el oyente.



RETROALIMENTACIÓN

3. LA PUNTUACIÓN

Es el proceso de organización de grupos de mensajes en significados. Esto es análogo a la puntuación de lenguaje escrito. En cualquier caso, la puntuación a veces puede alterar considerablemente el significado.

Es la secuencia de comunicación entre los participantes.



RETROALIMENTACIÓN

4. DIGITAL Y ANALÓGICO

La comunicación humana implica dos modalidades: **digital, lo que se dice** (elementos con significados universales) y lo **analógico, el cómo se dice**, se produce de un modo no verbal (gestos, posturas, símbolos).



RETROALIMENTACIÓN

5-SIMÉTRICO O

COMPLEMENTARIO



En una relación **simétrica**, las personas se tratan entre sí como iguales. En una relación de **complementariedad**, serán desiguales. En este caso podría ser una interacción entre padre e hijo, jefe y empleado o simplemente una persona agresiva y una persona tímida. Estas relaciones determinan el curso de la comunicación.

RETROALIMENTACIÓN

CONCEPTOS DE COMUNICACIÓN

- Procede del latín *communicare* que significa “**hacer a otro partícipe de lo que uno tiene**”.
- La comunicación es la **acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.**

RETROALIMENTACIÓN

ES INEVITABLE

Todo el tiempo nos comunicamos, ya sea de manera verbal o no verbal.

RETROALIMENTACIÓN

ES IRREVERSIBLE

- Toda comunicación deja una huella, aunque nos retractemos de lo dicho, no borra el hecho de lo que dijimos.



RETROALIMENTACIÓN

DETERMINANTE EN LA CONFIGURACIÓN DE LA REALIDAD

Todo acto de comunicación es una modificación del estado de las cosas; mediante la comunicación formamos nuestra visión del mundo.



RETROALIMENTACIÓN

BUSCA LA EFICIENCIA

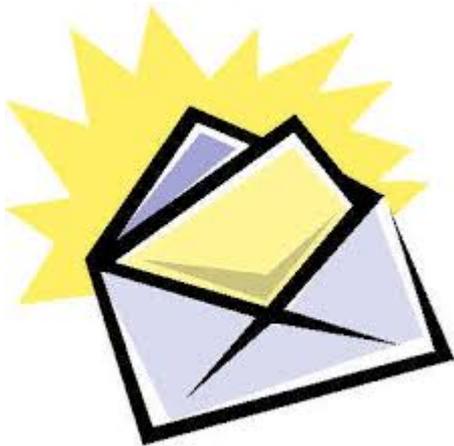
Todo acto de comunicación pretende ser óptimo, en donde el emisor pueda transmitir el mensaje al receptor y se logre una comunicación interactiva.



RETROALIMENTACIÓN

ES CREATIVA

La necesidad de comunicación crea nuevos sistemas que permiten expandir su campo de acción.



RETROALIMENTACIÓN

LA COMUNICACIÓN

COMO UN PROCESO

- El proceso de comunicación es bidireccional; es decir, hay dos partes que están involucradas: un emisor y un receptor.
- Un emisor inicia el proceso de comunicación construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, este a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida.
- El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje, sintetiza y construye significados y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado.

RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN INTERACTIVA

- Se desarrolla cuando la comunicación produce una interactividad entre emisor y receptor.



RETROALIMENTACIÓN

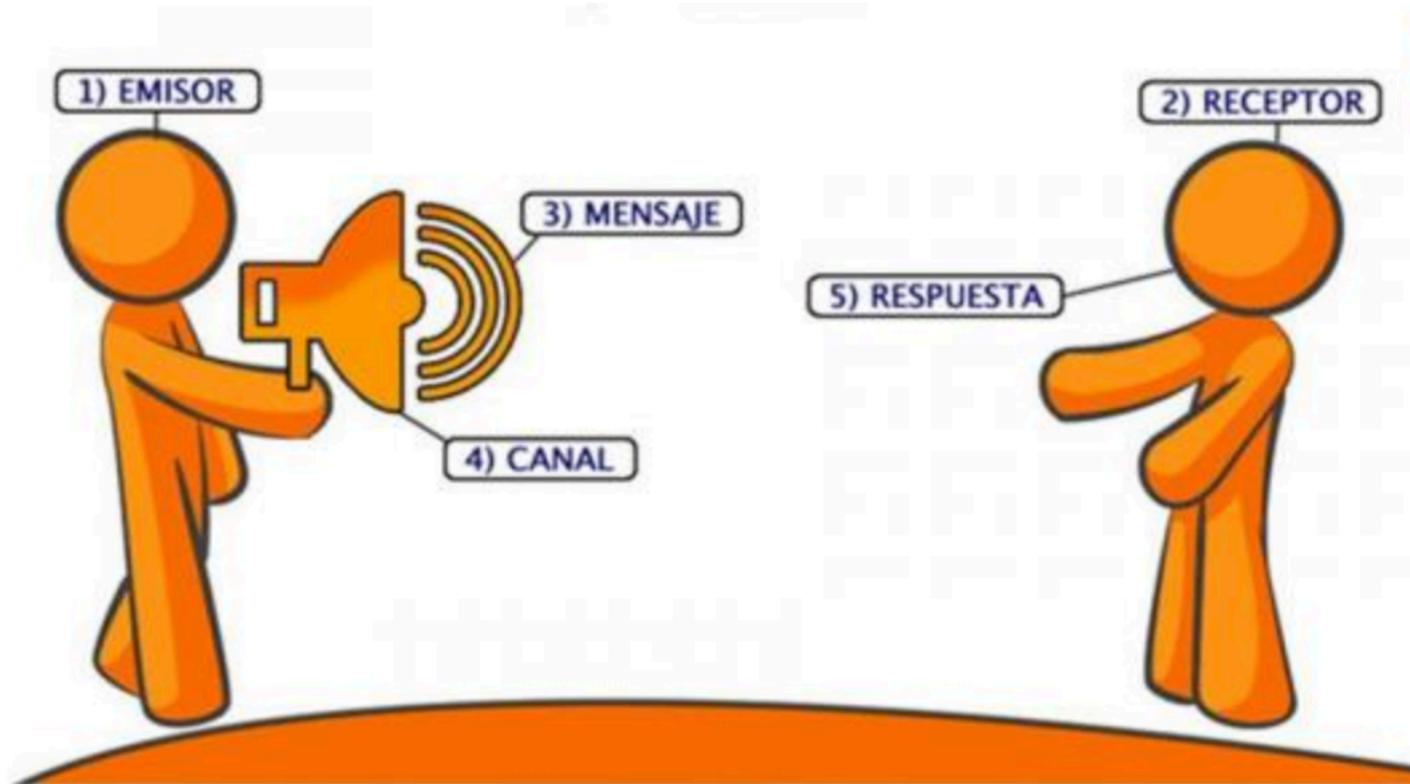
FACTORES QUE AFECTAN A LA DISTORSIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

- **Semántica:** Cambio de significación de las palabras.
- **Físico:** Cuando los medios para transportar el mensaje no permiten que este llegue (mal señal del celular, ruido, etc.).
- **Fisiológico:** Algún tipo de discapacidad.

RETROALIMENTACIÓN

4 EL SIGNIFICADO Y DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Elementos de la comunicación



RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN VRBAL Y NO VERBAL

	Comunicación verbal	Comunicación no verbal
Definición	Es cuando se utilizan las palabras en el proceso de transmisión de información entre emisor y receptor.	Es cuando no se hace uso de palabras para transmitir información de emisor a receptor.
Tipos	Oral y escrita.	Cualquiera que no implique el uso de palabras.
Sentidos utilizados	Oído y vista.	Oído, vista, tacto, olfato y gusto.
Ejemplos	Conversaciones, entrevistas, libros, cartas, correos electrónicos, entre otros.	Gestos, miradas, postura, emoticonos, expresiones faciales y corporales, entre otros.

RETROALIMENTACIÓN

EL PROCESO DE LA ESCUCHA

- La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.
- Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo del nivel de entendimiento que se alcanza.

RETROALIMENTACIÓN

- Escuchar activamente es poner todos los medios a nuestro alcance para entender lo que nos quieren decir, mostrar interés.
- Se puede definir la **escucha activa** como el esfuerzo físico y mental de querer escuchar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal que realiza el emisor, indicándole por medio de la retroalimentación lo que creemos que hemos entendido.

RETROALIMENTACIÓN

REQUIERE DE ESTOS PASOS:

- El emisor emite un mensaje.
- El receptor escucha con esfuerzo físico y mental.
- El receptor:
 - A) Se concentra en el otro.
 - B) Trata de comprender el mensaje.
 - C) Resume el mensaje.
 - D) Confirma el mensaje.

RETROALIMENTACIÓN

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

1. **Atender solo a lo que nos interesa:** la falta de atención, falta de tiempo, solo prestamos atención en función a nuestros gustos, preferencias.
2. **Realizar solo esfuerzo físico:** simular que estamos prestando atención sin hacerlo.
3. **Los filtros:** los prejuicios dificultan la escucha, ya que en función de ello valoramos de forma precipitada al emisor y al mensaje.
4. **No permitir expresarse:** hay que dejar que el emisor termine de expresarse, sin interrumpirlo; si no se le entiende, se le invita a que realice aclaraciones.
5. **Ansiedad:** alteración emocional, tratar de tener autocontrol.
6. **Barreras del entorno:** ruidos relativos al ambiente.

RETROALIMENTACIÓN

VENTAJAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Mayor conocimiento del emisor.
- Mejora la predisposición del emisor.
- Disminuye la ansiedad del emisor.
- Más tiempo para responder.
- Más seguridad en las decisiones.
- Facilita alcanzar acuerdos.

RETROALIMENTACIÓN

PARA MEJORAR LA ESCUCHA ACTIVA

- Procurar un clima físico agradable.
- Procurar una actitud positiva.
- Estudiar previamente el tema.
- Utilizar la empatía.
- No tener prisa.
- No pretender cambiar a su interlocutor.
- Concentrarse y evitar distracciones.
- No adivinar ni adelantar conclusiones.
- Resumir con frecuencia (retroalimentar al emisor).

RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

En este tipo de comunicación, el proceso completo se realiza en la misma persona; ella escucha lo que piensa, lee lo que escribe, piensa y actúa consigo misma.

RETROALIMENTACIÓN

La comunicación intrapersonal es muy importante, pues durante el diálogo consigo mismo puede influir de manera positiva o negativa en el individuo.



RETROALIMENTACIÓN

Escuchar y dominar la voz interna con responsabilidad es importante para el mejoramiento de las habilidades de automotivación y autocontrol emocional. La comunicación intrapersonal es la **puerta al universo de las emociones.**

RETROALIMENTACIÓN

Tener diálogos internos negativos afecta las emociones y hace daño a una persona en toda su conducta. Por lo tanto, cambiar el diálogo interno es primordial para desarrollarse saludablemente en las relaciones, funciones y la estima propia.

RETROALIMENTACIÓN

TIPOS DE DIÁLOGOS INTERNOS

- Los especialistas en psicología han clasificado los diálogos internos negativos en cuatro tipos, en los que se tienen como detonantes algunos casos de angustia o ansiedad que limitan la valoración propia y la capacidad de construir relaciones con otros.

RETROALIMENTACIÓN

– CATASTRÓFICO

Se trata de la ansiedad, la culpabilidad, la lástima y el menosprecio de sí mismo.

– AUTOCRÍTICO

Tiene como estado permanente el juicio y la autoevaluación negativa de su comportamiento.

– VÍCTIMA

Se caracteriza por tener diálogos internos desesperados y desprotegidos.

– IRRELEVANTE

Se desgasta emocionalmente pensando en sus frustraciones, en las metas que no logró, la falta de dinero o la clase social, creando un desequilibrio.

RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Una persona que se conoce puede superar con mayor facilidad sus puntos débiles y desarrollar sus puntos fuertes. De este modo, su autoconcepto y autoestima mejorarán y facilitará la comunicación interpersonal.

RETROALIMENTACIÓN

Varios autores definen la comunicación interpersonal como:

“Una interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata”.

RETROALIMENTACIÓN

REQUISITOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La **transparencia**, la **autenticidad**, **aceptación**, **coherencia**, **congruencia**, la **consonancia** y **empatía** son requisitos fundamentales para la comunicación y son aspectos esenciales de la comunicación interpersonal.

RETROALIMENTACIÓN

-LA TRANSPARENCIA

- La transparencia permite que no haya disociación entre el pensar, sentir y actuar.
- Se dice que una persona es transparente cuando es sincera, responsable, asume las consecuencias de sus actos, no miente ni tiene secretos. Es decir, las personas transparentes se muestran tal cual son.

RETROALIMENTACIÓN

AUTENTICIDAD

Se dice que una persona es auténtica cuando no pretende mostrar algo que no es.

En la comunicación, la autenticidad se aplica cuando se dice lo que se piensa sin estar influido por lo que digan los demás.

RETROALIMENTACIÓN

-LA COHERENCIA

- La coherencia significa que hay conexión y una relación lógica de lo que uno piensa, comunica o actúa.
- La coherencia es la relación entre lo que uno hace con objetos, fenómenos, signos, palabras o con otras cosas, donde esté presente la lógica de lo que se está comunicando.
- 1) Cuando hablamos adecuadamente, con las reglas gramaticales del idioma que nos enseñaron, entonces estamos hablando coherentemente porque lo que decimos tiene un significado global, por ejemplo: “El perro negro de mi vecino ladra cada vez que llegamos de visita”. Una incoherencia sería: “Perro mi vecino de ladra vez cada llegamos visita de”.

RETROALIMENTACIÓN

LA CONGRUENCIA

- La congruencia conduce a un nivel de coherencia personal. Es la correspondencia y la relación lógica entre "lo que se piensa", "lo que se dice" y "lo que se hace".
- Un ejemplo en la comunicación es decir: "Me enoja el grado de contaminación en el que vivimos", y que la persona use bolsas de plástico en el supermercado o tire basura.

RETROALIMENTACIÓN

LA ACEPTACIÓN

Implica la tolerancia ante puntos de vista diferentes, aceptar que las personas son diferentes, reconocer la capacidad de cada persona para pensar de manera distinta.

-LA CONSONANCIA

- Unos de los requisitos de la comunicación es la consonancia. La comunicación puede ser resonante y disonante.
- En la comunicación resonante, las personas son capaces de contagiar a los demás, estimularlos y movilizarlos, incitando un clima favorable para la organización.
- La comunicación disonante es cuando las personas contagian las reacciones emocionales negativas, propagan irritabilidad, molestia, tristeza, resentimiento, incomodidad, depresión, ansiedad y dificultan el trabajo y la atención a los objetivos fundamentales.

RETROALIMENTACIÓN

EMPATÍA

- Se pone de manifiesto cuando una persona trata de experimentar las experiencias, el sentir, el modo de actuar y de vivir de otra persona, o cuando sin compartirse ideas y sentimientos con otra persona, es capaz de comprenderlo.
- La empatía significa ponerse en el lugar del otro de manera que se experimente sus estados emotivos y sus sentimientos.

RETROALIMENTACIÓN

COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

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

RETROALIMENTACIÓN

SABER ESCUCHAR



Saber escuchar no es escuchar solamente datos, hechos, sucesos, acontecimientos, sino estar atentos también a los gestos, la mímica, el tono; es decir, la situación comunicativa integradora.

RETROALIMENTACIÓN

CAPACIDAD DE EXPONER LAS IDEAS DE MANERA COHERENTE Y CONVENCER

- La explicación y la persuasión son métodos del convencimiento. La actividad por parte del que convence consiste en la búsqueda de los medios y métodos para lograr que los hechos y argumentos convencen a las demás personas.
- La capacidad de exponer las ideas de forma coherente es el medio por cual una persona hace comprensible a otra persona de cualquier hecho, acontecimiento o idea.
- Con la fuerza de convencer, las opiniones y los puntos de vista cambian. Las concepciones viejas dan paso a las nuevas y son ajustes del pensamiento y la personalidad. En la competencia, la *capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer*, se unen en fluidez verbal, con explicación, interpretación, evaluación, persuasión y capacidad de sugestión.

RETROALIMENTACIÓN

CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

La capacidad para trabajar en equipo es una de las competencias básicas y más importantes en la comunicación interpersonal. Es la que une o desintegra un equipo, un departamento o una organización; por eso la comunicación y el trabajo en equipo son inseparables.

