

Comunicación administrativa

COMUNICACIÓN ESCRITA

Ventajas de la Comunicación Escrita.

- La Comunicación Escrita tiene Permanencia. Con esto nos referimos a que siempre poseemos la información en escritos para volverla a usar.
- Reflexión antes de Escribir. Podemos pensar y definir bien lo que queremos expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente Utilizarlo.
- Se Registra la Información.
- Es Fuente de Consulta. Como se entiende, esta comunicación siempre puede tener un uso posterior como medio de información ya que está escrita permanentemente.

Desventajas de la Comunicación Escrita.

- No hay retroalimentación Inmediata. Es clara la diferencia entre la interactividad que hay en la comunicación escrita y verbal en cuanto a un aprendizaje inmediato.
- Puede haber una Interpretación Equivoca del Mensaje. Como no existe una persona que explique el mensaje de la información o su contenido en esta como en la comunicación verbal; esta se puede prestar a otros entendimientos que no sean los propuestos.
- Baja el Nivel de Interdependencia.
- Fomenta el Aislamiento.

Características de la Comunicación escrita.

- Claridad: Podemos hablar de la claridad como una cualidad de la comunicación escrita que es la distinción con que percibimos las sensaciones por medio de los sentidos o las ideas y todo esto por medio de la inteligencia.
- Precisión: Es la obligación o necesidad imprescindible que fuerza a ejecutar una cosa. Determinación, exactitud rigurosa, puntualidad, concisión.
- Síntesis: En el compendio de aspectos de un texto pero no de todos sino únicamente de lo mas importante, de las parte más esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con nuestras propias palabras.
- Naturalidad: Con esto nos referimos a utilizar la lengua más usual o mas habitual. Escribir con nuestro propio vocabulario sin rebuscamientos en el modo de proceder.
- Cortesía: Tratar con atención y respeto a la persona a la cual le redactamos, lo cortés no quita la sencillez, la cortesía es parte de la educación y por lo tanto debemos de tenerla muy en cuenta.

Métodos Estructurales de la Comunicación Escrita.

Rudyard Kipling: La comunicación escrita precisa una estructura para alcanzar las características de claridad, objetividad y concreción. La escritura representa a la comunicación,

lo que el esqueleto para un organismo vivo vertebrado, es decir, existen varios métodos para acondicionar el contenido en función de un propósito determinado, orientación que conduce a la unidad de la comunicación. El método más elemental se debe a Rudyard Kipling, y se aplica en la información periodística, y su propósito consiste en integrar en un todo armónico los elementos dispersos.

Para que toda información resulte completa debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué? (el suceso).
- ¿Quién? (el sujeto activo o pasivo al que se refiere la información).
- ¿Cómo? (la forma en que se desarrollan o son las cosas).
- ¿Dónde? (lugar de los hechos).
- ¿Cuándo? (tiempo).
- ¿Por qué? (explicación de causa).

Otro de los métodos estructurales para integrar la comunicación escrita es el de Marshall McLuhan. En este método, primero se identifica al objeto o situación sobre la que se va a escribir. Una vez ubicado el objeto, identificado y delimitado para que no existan posibilidades de equívocos o distorsiones, el objeto se “refiere a”, esto es, se le asignan las posibles relaciones que pueda tener con otro objeto u objetos, situación o situaciones, hechos o circunstancias. “Identificado el objeto” y “referido a”, se procede a fundamentar la tesis, posición, postura o planteamiento central, unidos entre sí argumentos, juicios e ideas. Terminada la estructuración del planteamiento o tesis, se pasa a elaborar las conclusiones. En consecuencia, las fases básicas del método estructural de McLuhan podemos enlistarlas de la siguiente manera:

- Identificación del objeto;
- Referirlo a...,
- Estructuración de la tesis o planteamiento ; y,
- Conclusiones.

Formatos más Usuales en la Comunicación Administrativa.

Carta Comercial: La carta es el papel escrito por medio del cual se comunican dos personas, para tratar un asunto determinado. De acuerdo a su presentación y propósito, las cartas se distinguen unas de otras, por las características que cada una de ellas adquiere según el grupo al que pertenece. Nosotros nos vamos a referir específicamente a la carta comercial. La carta comercial es la representación de una sociedad o establecimiento comercial, se dirige a similares para tratar asuntos de negocios.

Memorándum: En la correspondencia el memorándum es la comunicación breve que se utiliza para recordar un asunto o dar indicaciones simples. El nombre común de este escrito es memorándum, pero se acepta el término memorando. En plural el término es memorándumes, memoranda o memorandos. Es informal y nunca se debe utilizar para sancionar a una determinada persona. La mayoría de las oficinas oficiales, ordenan la impresión de su formato en tamaño media carta. Su redacción es sencilla y breve, sólo se anota el asunto cuando el

texto es extenso, la fecha ese puede escribir abreviada; no lleva vocativo, se usa la despedida "Atentamente", es interno.

Circular: La circular es el escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias o a numerosas personas, a quienes interesa por igual. La circular es documento que por igual se emplea en la tramitación de los asuntos oficiales y mercantiles. Debe por lo tanto, adecuar su estilo a las normas ya establecidas para la redacción del oficio y de la carta respectivamente, ya que de estos escritos solo difieren las circulares en ser comunicaciones colectivas.

Memoparte: EL recado o memoparte es la manifestación mas elemental de la comunicación escrita en el contexto administrativo. En él se sienta un mensaje breve, claro, objetivo y conciso que no da lugar a dudas.

Su estructura responde a la necesidad de un comunicación rápida, mediante la cual el receptor puede actuar en razón del contenido . por su naturaleza, el memoparte es escrito, es corto, bien estructurado, no puede restarse a equívocos, pues estos originan consecuencias muy graves. Se describe en papeles pequeños.

Minuta: La minuta es un documento escrito de la naturaleza informa que hace las veces de acta, solo que con una redacción muy breve y escueta que servirá de base para elaborar, cuando sea indispensable, el acta forma. Consigna el desarrollo de la reunión, el nombre de los participantes y la síntesis de sus proposiciones, así como la relación de acuerdos que tomaron los asistentes y los asuntos que fueron rechazados. Contiene también la relación de asistentes, la hora y lugar de la celebración y el objetivo de la reunión.

Acta: El acta es el documento formal escrito, donde se protocolizan los asuntos tratados en una reunión y en el que se registran las intervenciones de sus participantes, para dejar constancia por escrito, de la forma en que fueron planteados. En un documento en el cual se asientan los hechos sobresalientes de una reunión. Contiene, entre otros, los datos siguientes, básicos: ciudad, hora, fecha (día, mes y año), lugar (calle, número y colonia), nombre del organismo, relación de asistentes, objeto de la reunión, orden del día y narración breve, sintética y objetiva de lo acontecido, señalando el nombre de los que intervienen y el asunto que se va a tratar, así como la forma en que lo exponen; relación secuencial de los acuerdos y resoluciones tomadas y finalmente, señalamiento de la hora en que termina la reunión.

Informe: Los informes son comunicados que pueden variar desde lo más simple hasta aquel que cubra requisitos más formales, ambos tienen como propósito el ayudar a las personas a comprender el ambiente de la institución a la cual pertenecen o tienen algún vínculo, de igual manera son el material que ayuda a funcionarios para la toma de decisiones. Antes de redactar cualquier informe se debe tener en cuenta primeramente: ¿Quién lo va a hacer? Y ¿Qué uso va a tener? De una manera general podemos decir que existe dos tipos de informe: el Informe Administrativo y el Informe Científico.

Flujo comunicativo escrito

- Palabras con significado Denotativo: que se identifica con el de general aceptación,
- Connotativo: cuya característica es la evaluación y deriva de la reacción emocional que experimenta la persona ante la palabra.
- Contextual: que parte de las relaciones formales entre términos, se desprende del texto en el cual algunas palabras tienen significado cierto.
- Estructural: para poder disponer las palabras, unas al lado de otras, de tal modo que sugieran la relación que pretendemos transferir en un comunicado.

Ordenación de la comunicación escrita.

- Flexibilidad.
- Las ideas y el pensamiento, deben ser rectores del orden en que se coloquen las palabras. Según la importancia de la idea.
- Claridad, objetividad y concreción

La claridad en el escrito depende de los siguientes factores:

- Palabras inequívocas
- Corrección gramatical, en la forma mínima indispensable
- Frases sencillas para expresar ideas complejas
- Ejemplos frecuentes
- Remitirse al lenguaje del lector
- Hacer referencia a las personas lo mismo que a las cosas.
- Mejorar la idea utilizando palabras diferentes.
- Organizar las ideas antes de ponerlas en papel
- Pensar en el interés y en la comprensión del lector

COMUNICACIÓN ORAL

La primera y natural fuente de retroalimentación. El calor humano, la pasión y hasta el arrebató sólo pueden transmitirse por el hombre. Los estados de ánimo podemos proyectarlos y hacer a los demás partícipes de estos. El arte de hablar en público es lenguaje directo; son las palabras que van a utilizarse frente a un auditorio; pero también en una junta de consejo, en todo tipo de reuniones deliberantes, y con el sujeto individual. La sencillez, hoy en día, es fuerza.

Sus cualidades son:

Cualidades físicas: facultades sensorias.

- No representan una barrera salvo: mudez, afonías, etc..

Cualidades intelectuales: inteligencia, sensibilidad, imaginación, memoria, laxitud y cultura.

- Poseer inteligencia media y sentido común.
- Sensibilidad. Capacidad para compartir el espectáculo de la vida y de los hombres, emociones y pasiones.

- Imaginación. Fuente de inspiración para concebir las ideas en nuevas facetas.
- Memoria. El primer requisito de la mentalidad oratoria.
- Los mensajes más profundos han sido siempre y serán producto de la meditación.
- Laxitud. Relajación, serenidad.
- Poseer cultura general y conocimientos generales. El Ingenio puede suplir la falta de conocimientos.

Cualidades morales: éticas y axiológicas.

- Respetuoso, activo, de los valores éticos. Justo y virtuoso. Predicar con el ejemplo

Manifestaciones externas del emisor

- Es acción y efecto de manifestar descubrir o poner a la vista algo.
- Porte, postura, ademanes, la voz, el uso de la mirada, los gestos y la fisonomía e incluso el atuendo, son manifestaciones externas del orador siendo las formas mediante las cuales se exhibe ante su público, y le permiten la comunicación de sus ideas o sentimientos, con la más amplia fuerza expresiva posible. “el discurso del cuerpo”
- Es indispensable comunicar el fervor de esta pasión.
- Se requiere de gestos, mímica, inflexiones de voz, que la refuerzan al expresar naturalmente nuestras emociones, deseos e intenciones.
- Manifestaciones externas sean libres y naturales.
- Pureza de movimientos, ausencia de todo movimiento. No tics o movimientos forzados.
- Variedad.

Contacto visual

La vista debe estar orientada hacia el público, sin huirle, pero tampoco seguirle con aspereza. Es el medio para penetrar en el alma de quienes escuchan y si se sabe repartir con prudencia, una de las armas más formidables. no solo para captar la atención sino para mantenerla. Igualmente la mirada permite controlar la disciplina, así como fomentar y percibir mejor la reacción de los oyentes. el orador que mira frente nada tiene que ocultar. Su actitud revela pureza de intenciones.

Gestos y fisonomía

La fisonomía del comunicador ha de ser congruente con sus palabras, movimientos faciales tienen la ventaja de acentuar las ideas y de contribuir a lograr una mayor fuerza interpretativa, que facilita la comprensión del mensaje. La naturalidad en los gestos y la sonrisa ocasional atraen la simpatía.

Módulos de la Comunicación Oral

- **Circunstancial.** Nos conduce a *seleccionar la estructura* de la comunicación, con base en los factores y condiciones que han de imperar en el momento en el que esta se produzca.

- **Etiológico.** Nos remonta y conecta con el origen de situaciones, hechos y fenómenos, y en razón de factores objetivos y subjetivos; *determina nuestra actuación, modo de obrar, posición actitudinal* en el proceso de comunicación.
- **Ambiental protocolario.** Se refiere al conjunto de características que orientan la *comunicación hacia el intercambio de ideas*, a partir de la exposición en un sentido, *considerando el grado de participación* que asumen en sus papeles, emisor y receptor.
- **Ontológico.** Atiende a la esencia y naturaleza de la comunicación y modela tanto el contenido en cuanto a su fondo, como los perfiles del mensaje dentro del área a la cual este se refiera.