**Comunicación organizacional**

Proceso social fundamental compuesto por el conjunto de mensajes intercambiados entre los integrantes de una organización y entre ésta y sus diversos públicos externos.

**Clasificaciones**

•Interna:

Refiere al conjunto de actividades llevadas a cabo por la organización en favor de la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través de la utilización de diferentes medios de comunicación para mantener la información, motivación e integración entre ellos y así contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

•Externa:

Refiere al conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia su público externo con el fin de mantener y mejorar la relación con su entorno, promover sus productos o servicios y proyectar una imagen favorable.

Las direcciones en las que puede desarrollarse el proceso comunicacional

•Vertical ascendente

Comunicación que comienza en un nivel inferior del grupo u organización hacia un nivel superior. Su funcionalidad radica en el suministro de información respecto del progreso hacia las metas, retroalimentación en términos de quejas o sugerencias a los superiores, progreso hacia las metas y problemas actuales.

•Vertical descendente:

 Comunicación que comienza desde un nivel superior del grupo u organización hacia un nivel inferior con el fin de asignar metas, recursos, instrucciones de trabajo, solicitar informes, informar acerca de políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación respecto al desempeño.

•Horizontal:

 Comunicación que se desarrolla entre los miembros de un mismo nivel jerárquico en la organización y entre los integrantes de un mismo grupo o equipo de trabajo.

•Diagonal:

 Comunicación establecida entre personas de diferentes niveles y áreas

Otra clasificación de comunicación es: formal o informal.

 Ambas vías son interdependientes ya que en aquellos aspectos que los canales formales no recolectan toda la información o no satisfacen las necesidades informativas, se activan los canales informales. Por ende, mientras más se utilicen los canales formales, menor será el margen que se le dejará a los canales informales.

•Formal:

 Transmite mensajes manera explícita mediante canales o fuentes reconocidos formalmente por la organización. Es decir, se tratan de mensajes definidos y oficiales. Suelen ser verticales y seguir la línea de mando y se emplea para transmitir instrucciones o novedades en relación al trabajo. Dichos canales resultan eficaces para asegurarse de que quienes toman las decisiones estén informados acerca de lo que está ocurriendo en todas las áreas de la organización, como también asegurarse, de que los empleados sepan lo qué y por qué es lo que tienen que hacer.

•Informal:

 Aquella que surge de manera espontánea entre los miembros de una organización a partir de una necesidad de interacción social, sin seguir lineamientos o canales formales.

Por su parte, Gutiérrez (2015), plantea que, sin la existencia del aspecto informal, la comunicación en las organizaciones carecería de riqueza. Representa un arma de doble filo. Es positivo, puesto que se trata de una herramienta para fomentar la integración entre los colaboradores, refuerza la socialización entre ellos, y, además permite aumentar la retroalimentación entre empleados y directivos. Sin embargo, puede resultar negativo, a partir de la existencia del rumor, por ejemplo. Este se origina cuando la comunicación formal de la empresa es deficiente o insuficiente, teniendo que acudir a fuentes no oficiales en busca de respuestas.

**Retroalimentación**

 Se trata de una condición necesaria del proceso comunicacional, verificado cuando se recibe una respuesta, ya sea deseada o no deseada. En caso de no existir esta instancia, sólo habrá información.

**Tipos de Interferencias**.

Se consideran las diferentes barreras o ruidos de la comunicación, es decir, aquellas “interferencias” que retardan, distorsionan o impiden la comunicación. Dentro de los ruidos de carácter psicológico, se identifican, entre otros:

•Temor reverencial

 Refiere al miedo que una persona siente ante otra, impidiendo que la comunicación se desarrolle libremente, sino más bien, condicionadamente.

•Tendencia egocéntrica:

 Implica concebir cualquier tipo de actividad desde un único punto de vista, por parte del emisor o receptor, lo cual obstaculiza una comunicación efectiva, ya que una de las partes no podrá comprender el mensaje si no coincide con su perspectiva.

•Prejuicios

 Se trata de una predisposición categórica para aceptar o rechazar a las personas por sus características sociales reales o imaginarias. Dicha situación, afecta negativamente a la comunicación, ya que se desautoriza o subestima a la persona enfrentada al prejuicio.

• Defecto o sobrecarga de la información

En ambos casos, el receptor descarta u olvida el mensaje. El defecto se produce cuando el emisor no brinda la cantidad de información necesaria. En oposición, la sobrecarga de información, sobrepasa la capacidad de comprensión y procesamiento del receptor.

• **Rumores**

Refiere a “la parte de la información no verificada que no cuenta con evidencias seguras, pero se intentan dar por ciertas”. La forma de extenderse suele ser a través del “boca en boca”, aunque en los últimos tiempos, se agregan herramientas como internet, estableciéndose un rumor desde el anonimato. Con el paso del tiempo, uno de los principales inconvenientes es que se llega a desconocer el origen del rumor y termina siendo considerado como información real y fidedigna.

El rumor, en el ámbito organizacional, presenta tres características fundamentales.

En primera instancia, no está controlado por la administración.

En segunda instancia, gran parte de los empleados lo perciben como una fuente más creíble y confiable que los comunicados formales emitidos por la administración superior.

Por último, se suele utilizar para servir los intereses personales de los integrantes.

El rumor presenta dos factores para su surgimiento**: mantenimiento y ambigüedad** de alguna situación o interés.

 Sin ambigüedad la persona no tendrá interés en difundirlo, porque se conocen los hechos o información concreta

Se mantiene cuando la información es de interés, ya que, si la información carece de interés, no existirán motivos para transmitirlo.

Existe una tendencia a que esta información cambie de persona a persona, donde cada una de ellas selecciona detalles del rumor conforme a sus intereses y visión del mundo, agregando también detalles, con el fin de incluir su razonamiento o criterio.

Existen diferentes tipos y clasificaciones de rumores.

Históricos y explicativos, los cuales tratan de brindar significado a hechos anteriores con información incompleta.

Espontáneos y orientados a la acción, que surgen sin mayor reflexión y son esfuerzos para modificar una situación actual.

Negativos, cuando a partir de ellos se genera una brecha entre personas o grupos, perjudican lealtades emiten hostilidades.

También existen positivos, cuando los colaboradores especulan sobre efectos provechosos de un producto o situación en particular.

El último aspecto a resaltar respecto al rumor es su **control y gestión**, puesto que puede implicar severos daños en la organización.

Los rumores deben atenderse de manera consistente sin de derribar el sistema de comunicación informal o extra oficial.

La mejor manera de controlarlo es evitarlo eliminando sus causas.

* refutarlos con hechos, enfrentarlos lo más pronto posible, confirmar los hechos, de manera escrita si es necesario, aportar hechos provenientes de fuentes confiables. Como así también no repetir rumores mientras se los refuta,
* acudir al auxilio de líderes informales y finamente
* escuchar la totalidad de rumores que circulan para poder entender su significado.

Para la liberación de rumores, sugiere: mantener informados de manera constante a los empleados, comunicar las decisiones importantes de forma clara al menor tiempo posible, expresar las ventajas y desventajas de los cambios que se realizarán y evitar reuniones secretos o murmullos.

<https://www.youtube.com/watch?v=9Fe2s2RZ1L8&ab_channel=ManagementaroundSports>

<https://www.youtube.com/watch?v=rbdMkyEMSrM&ab_channel=Idealopez>