

2300 River Plaza Drive, Sacramento, California 95833-3239 • (800) 753-9073
Quotation or reproduction in whole or part not permitted without express authorization

Communicate Both up and down

Upward communication, as the name would suggest, comes up. It comes from workers, it comes from supervisors and it comes from other levels of the organization. One of the ways upward communication occurs is through feedback.

Downward communication occurs when information is passed down from a higher level in the organization to the worker level. The most common form of downward communication is the order for something to be done.

Communication is important, but sometimes communication can be closed off. What are some things that close off communication?

- | | |
|-----------|------------|
| ANGER | FUTILITY |
| DISTRUST | APATHY |
| DISTANCE | EXPERIENCE |
| ATTITUDE | LANGUAGE |
| PUT DOWNS | ALOOFNESS |
| RED TAPE | TIME |

How can closed communication lines be re-opened?

- | | |
|-------------|------------------------|
| * BE HONEST | * MAKE A PROMISE |
| * COOL OFF | * ASSURE COOPERATION |
| * APOLOGIZE | * INFORMAL ARBITRATION |

What can a supervisor do to keep the communication lines from closing in the first place?

1. Be sensitive to potential communication stiflers.
2. Insure enough opportunity for feedback.
3. Be very clear.
4. Be aware of your own non-verbal cues.
5. Sell the idea that "communication problems are not welcome here."
6. Act quickly when a problem is noticed.



Comuníquese con Ambos, los de Arriba y los de Abajo

La comunicación ascendente, como el nombre lo sugiere, va hacia arriba. Procede de los trabajadores, de los supervisores y de otros niveles de la organización. Una de las formas que ocurre la comunicación ascendente, es mediante la información.

La comunicación descendente ocurre cuando se pasa la información desde el nivel de arriba de la organización, hacia el nivel de los trabajadores. La forma más común de comunicación descendente es el de ordenar que se haga algo.

La comunicación es importante, pero a veces la comunicación puede cerrarse. ¿Cuáles son algunas de las cosas que cierran la comunicación?

- | | |
|-----------------|-------------|
| ENOJO | INUTILIDAD |
| DESCONFIANZA | APATÍA |
| DISTANCIAMIENTO | EXPERIENCIA |
| ACTITUD | IDIOMA |
| AVERGONZAR | CAUTELA |
| CONFLICTIVO | TIEMPO |

¿Cómo se pueden abrir las líneas de comunicación que están cerradas?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| * SEA HONESTO | * HAGA UNA PROMESA |
| * CALMESE | * ASEGURE COOPERACIÓN |
| * DISCÚLPESE | * ARBITRAJE INFORMAL |

¿Qué es lo que puede hacer un supervisor para impedir que se cierren las líneas de comunicación en primer lugar?

1. Sea sensible a la potencial asfixia de la comunicación.
2. Asegurese dar suficiente oportunidad para la intercomunicación.
3. Sea muy claro.
4. Esté consciente de sus propias indicaciones no verbales
5. Afirme la idea de que los "problemas de comunicación no son bienvenidos aquí."
6. Actúe rápidamente cuando note un problema.