

¿Hablar o comunicarse? “un único y gran mensaje”


Hablemos de ...

Dra. Pilar Escuder Mollón

mollon@uji.es

“Participación cultural activa”

7 de noviembre de 2017

Curso 2017-2018

La comunicación interpersonal

► ¿Qué es la comunicación?

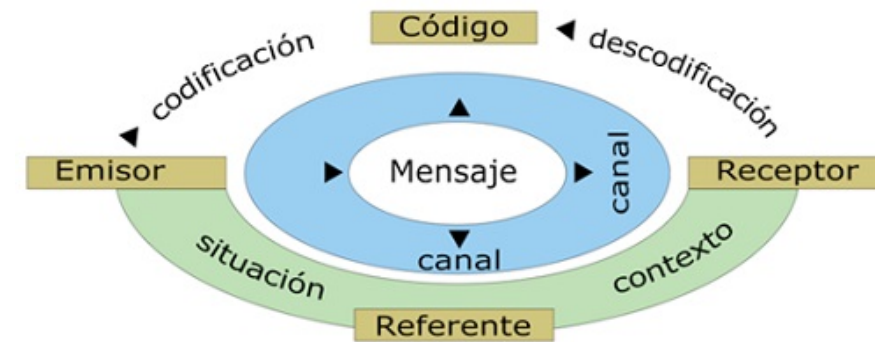
- es el proceso de transmisión de un mensaje, idea o pensamiento de manera congruente y precisa entre dos o más personas

► ¿Es lo mismo informar que comunicar?



Elementos de la comunicación

- ▶ Emisor: es la Fuente donde se origina la transmisión
- ▶ Mensaje: es la idea o pensamiento previamente organizado de manera congruente
- ▶ Código: conjunto de símbolos con el que se transcribe el mensaje
- ▶ Canal: es la vía de transmisión del mensaje
- ▶ Receptor: es la Fuente destinada de la información
- ▶ Retroalimentación: es la confirmación por parte del receptor de que ha recibido correctamente el mensaje
- ▶ Contexto: lugar físico donde tiene lugar la transmisión del mensaje
- ▶ Ruido: interferencias en la transmisión del mensaje



Tipos de Comunicación



► Comunicación VERBAL: se utilizan las palabras

► La comunicación verbal tiene la función de servir de vehículo a los contenidos explícitos del mensaje y lo único que se requiere para garantizar una comunicación efectiva es que estos contenidos sean realmente explícitos; es decir, que sean presentados de un modo operativo y según un código común con el interlocutor al que nos estemos dirigiendo.

► Condiciones:

- BREVEDAD
- CLARIDAD
- ORDEN
- INSISTENCIA
- ILUSTRACIÓN
- INFORMACIÓN COMPLETA
- RETROALIMENTACIÓN



Tipos de Comunicación



► Comunicación NO VERBAL: no se utilizan las palabras

- La comunicación no verbal es una parte inseparable del proceso de comunicación. La información que se transmite a través de los gestos y las expresiones refiere fundamentalmente a la naturaleza e intensidad de lo que sentimos durante el proceso de la comunicación.
 - Este tipo de comunicación se transmite de manera más inconsciente que la verbal y nos muestra el papel de la subjetividad en las relaciones humanas.
- Tipos de comunicación no verbal:
 - **KINESIA:** se refiere a la postura corporal, los gestos y las expresiones faciales
 - **PARALINGÜÍSTICA:** se refiere a los aspectos no lingüísticos de la conducta verbal como los silencios, la velocidad del habla o el volumen.
 - **PROXÉMICA:** nos informa de las diferencias en el uso del espacio interpersonal (grado de confianza)

Estilo de comunicación pasivo

Trasgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan de tal modo no hacerle caso.

La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades.

Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa.



Estilo de comunicación agresivo

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.

La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, no obstante, a largo plazo este tipo de conductas suelen desencadenar consecuencias negativas.



Estilo de comunicación asertivo o socialmente hábil

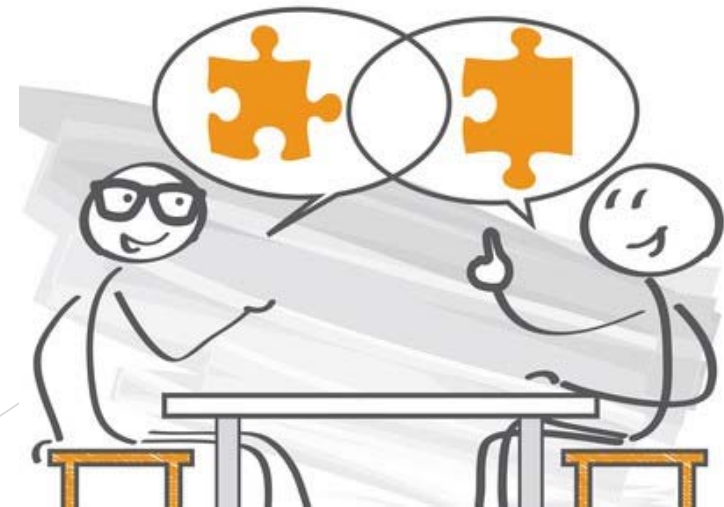
Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas.

La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.



Comunicación eficaz...

Se considera que la comunicación se produce eficazmente cuando aquello que la persona emisora desea transmitir con un determinado objetivo o intención se corresponde con exactitud a aquello que percibe e interpreta la persona receptora.

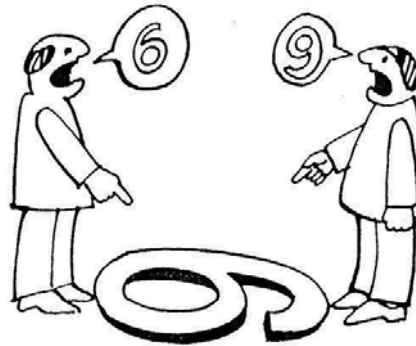


Para que la comunicación sea eficaz hay que tener en cuenta que:

- ▶ Lo que se comunica ha de tener un significado común
- ▶ Es necesario acordar un lenguaje
- ▶ Es importante la sincronización y planificación entre los interlocutores
- ▶ Resulta fundamental el conocimiento mutuo entre los interlocutores

▶ Interferencias en la comunicación:

- ▶ Desconocer el motivo de la comunicación
- ▶ Desconocer a la persona
- ▶ Diferencias en el mensaje
- ▶ Ausencia de motivación
- ▶ Mensajes contradictorios
- ▶ Escoger un mal momento o lugar
- ▶ Contraatacar
- ▶ Tono de voz
- ▶ Interrupciones
- ▶ Hablar negativamente
- ▶ Estados de ánimo extremos en los interlocutores



La Isla de los 5 Faros

1. Un único gran mensaje - Faro de Favàritx

Pensar que es lo que queremos decir, transmitir una idea, concretar. Cuando decimos demasiadas cosas puede pasar que ninguna se entienda. Hablar en torno a una idea principal que es la que queremos que la gente recuerde.

2. Contar de forma memorable - Faro del Cabo de Artrutx

Los mensajes que comunicamos compiten con muchos otros, tenemos que hacer que la gente recuerde el nuestro haciéndolo muy interesante a través de contarlos como una historia. Las historias son más fáciles de recordar que la información. Hay que ser creativos, utilizar metáforas.

3. Con un lenguaje que conecte - Faro de punta Nati

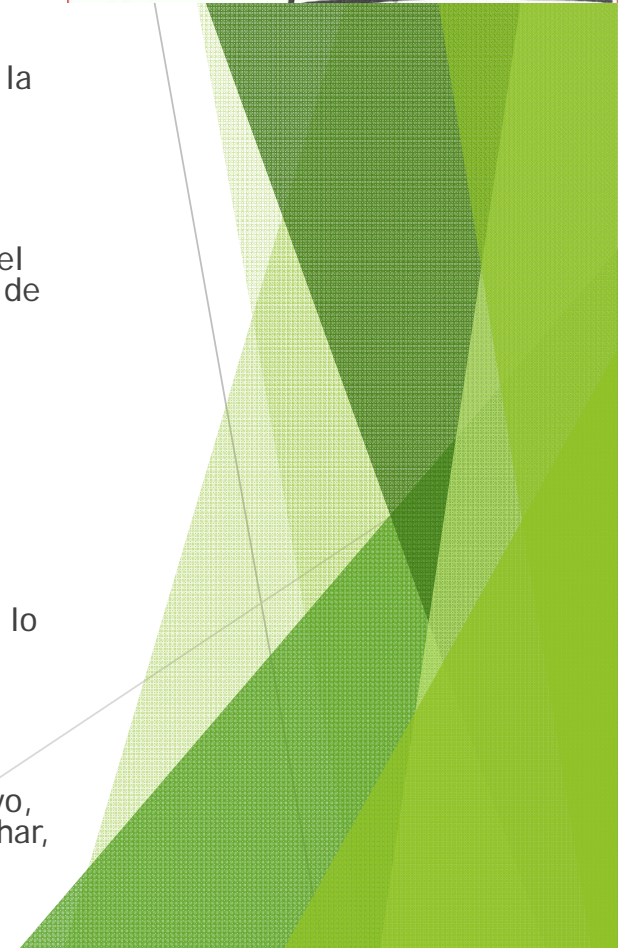
Pensar a quien nos dirigimos para no utilizar un lenguaje propio que la gente no entienda.

4....teniendo en cuenta que el mensaje bueno es el que entiende la gente - Faro de Cavalleria

No importa lo que nosotros tengamos intención de decir sino lo que la gente capte. Estar pendientes de lo que la gente recibe, leer sus reacciones...cambiar nuestro tono de voz, mirar a los ojos

5....invitar en lugar de intentar convencer - - Faro de la isla del Aire

Convencer a los demás no debe ser nuestro objetivo principal. Afirmaciones categóricas, tono imperativo, opiniones unilaterales ponen a la gente en nuestra contra. Tenemos que comunicar con respeto, escuchar, dialogar, respetar opiniones y no defender nuestra visión sino respetar la libertad de las personas



... Y volvemos al Faro de Cavalleria

- ▶ No es tan importante como sale la luz del faro sino como la reciben los que la ven desde fuera, desde el mar.
 - ▶ El mensaje que vale es el que se recibe, no el que se emite.
- ▶ LOS SENTIMIENTOS TIENEN LA CAPACIDAD DE CALAR HONDO Y LAS COSAS ADEMÁS DE ENTENDERLAS LAS SENTIMOS.
 - ▶ “ LA VIDA SE VIVE CON EL CORAZÓN NO CON LA CABEZA” (a Max)

Una buena comunicación nos ayudara a ser más felices

- ▶ Mejorar las relaciones interpersonales es a veces tan sencillo como aprender a escuchar, expresar nuestros pensamientos de forma correcta, conectar con los deseos de los demás y respetar las reglas de juego.
- ▶ La empatía; ponerse en el lugar y los sentimos del otro captando sus señales emocionales.
 - ▶ Mantener una actitud abierta, confiar en la propia intuición, desechar suposiciones fijas y practicar la "escucha sensible"

Consejos “*esenciales*”

- ▶ Potencia tu inteligencia social para relacionarte de forma positiva
- ▶ Deja de tener siempre la razón: ponte en el lugar del otro
- ▶ Di lo que sientes: en la comunicación emocional además de hacernos comprender le damos confianza a otra persona, permitimos una comunicación más auténtica, ampliamos nuestra relaciones y evitamos el conflicto.
- ▶ No seas egocéntrico: tenemos que tratar a cada interlocutor con cortesía y respeto.
- ▶ No hables por hablar: escoge bien tus palabras
- ▶ Sonríe con sinceridad
- ▶ Controla tu lenguaje corporal (contacto visual, postura, cabeza erguida, voz alta...)
- ▶ Gústate para gustar a los demás ;-)