

Falar e escoitar: como e cando



A maior parte das ideas fundamentais da ciencia son esencialmente sinxelas e, por regra xeral, poden ser expresadas nunha linguaxe comprensíbel para todo o mundo.

(Albert Einstein)

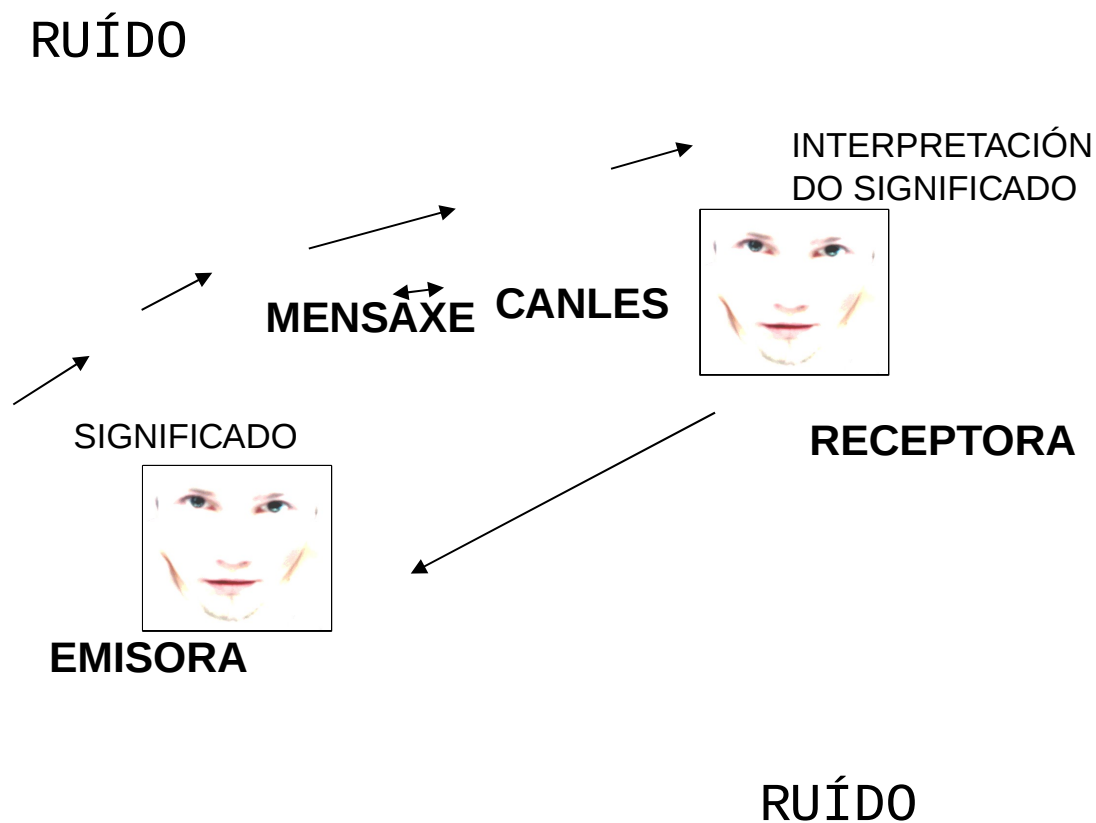
1. Definición da comunicación

A comunicación é un proceso interpersonal no que as persoas participantes expresan un contido intelectual ou cognitivo, a través de signos verbais e non verbais, coa intención de provocar unha resposta na outra persoa.

J.L.M. Arreguín no seu libro “Sistemas de comunicación y enseñanza” define a comunicación como a transmisión da información.

Dar un novo paso, dicir unha nova palabra é o que xente máis teme.

(Dostoievski)



2. Tipos de comunicación

- escrita
- oral
- visual
- xestual
- acústica

3. A comunicación unidireccional e bidireccional

A comunicación unidireccional é aquela na que unha única persoa emisora dirixíse a un conxunto de oíntes. Pertencen a esta clase de comunicación o discurso ou a conferencia.

Regras de uso da comunicación unidireccional:

- Coñecer á persoa interlocutora ou ao auditorio; intereses, valores, necesidades..
- Despertar o seu interese.
- Falar con maior precisión, evitando a ambigüidade.
- Adaptar a nosa linguaxe ao nivel de coñecementos das persoas oíntes.
- Recorrer, no posible, a conceptos comúns, simples e coñecidos.
- Utilizar, sempre que se poida, algún tipo de feed-back: xestual...

É recomendable utilizar a comunicación unidireccional o menos posible.

A comunicación bidireccional é aquela na que a persoa emisora e a persoa receptora intercambian mensaxes precisando a información recibida, solicitando aclaracións e comprobando o que a persoa oínte entendeu, resulta máis eficaz que a comunicación unidireccional.

Regras de uso da comunicación bidireccional:

- o que está claro para nós, pode non estar claro para as demais persoas.
- utilizar con frecuencia a solicitude de feed-back, en forma de preguntas indirectas: como farías o que che dixeran?
- non utilizar a solicitude de feed-back directa: entendiches?, está claro?
- ver a discrepancia da outra persoa como posibilidade de enriquecemento.
- os xuízos e valoración propias provocan menos oposicións se van precedidos por “penso que... teño a impresión de que... ao meu modo de ver...”
- ter en conta que a comunicación está sempre ameazada polo que debemos analizala posteriormente, sobre todo cando detectemos fracasos.

4. A comunicación formal e informal

A comunicación formal é aquela na que as redes formais son normalmente verticais, seguindo a cadea de autoridade, establécense tarefas, metas e obxectivos. Soportase nos medios escritos e orais. A comunicación informal formase a partir das relacións de amizade e estrutúrase desde a nosa vida cotiá.

5. A comunicación oral

O Temor oratorio: Hai máis de douscentos tipos de medos, os máis frecuentes son medo ás alturas, aos espazos cerrados, ás serpes, aos espazos abertos, e o máis común é **o medo a falar en público**.

A comunicación oral é o xeito de comunicación humana que ten como código unha lingua. Pode constituír o vehículo fundamental do cotiá da comunicación na aula e está caracterizada pola inmediatez temporal. A produción da mensaxe (emisor) e a comprensión do mesmo (receptor), é simultánea e o seu medio de transmisión o aire.

- O rumor na comunicación oral:
 - Representa un medio máis de comunicación.
 - Circula na comunicación informal e responde ao marco de referencia da persoa que envía a mensaxe.
 - Co paso do tempo perde autenticidade
 - Cura contra o rumor:
 - Comunicación oportuna, eficiente e eficaz (a nivel formal e informal).
 - Determinar obxectivamente as súas causas
 - Explicar a situación real
 - Non evitar as aclaracións

6. A escoita eficaz

Un dos aspectos máis importantes da comunicación é escoitar o que a outra persoa nos conta.

O proceso de escoita activa consta dos seguintes pasos:

Sentir: é a percepción auditiva e da outra persoa a través dos xestos corporais.

Está condicionado pola nosa percepción da realidade, cultura, profesión, prexuizos. Ás veces escoitamos o que queremos escoitar

'Xa sei o que me vai dicir'.

Para unha escoita activa debemos observar:

- os comportamentos corporais
- as expresións faciais
- os comportamentos da voz
- as respostas fisiolóxicas automáticas observábeis.

Interpretar: é o momento máis complexo. Procesamos a información, comprendemos o significado. Descodificamos os sinais lingüísticos da persoa interlocutora e os sinais de expresión verbal.

Interpretar é a coincidencia entre o que eu quero dicir e o que a outra persoa entende.

Avaliar: consiste en valorar a información recibida. Valoramos se estamos de acordo co interpretado ou non, se se acepta ou non.

Responder: implica emitir sinais que indiquen se entendemos e interpretamos ben. Supón receptividade ou desconexión, desinterese...

Aquí é onde aparece a retroalimentación (feedback).

7. A linguaxe

Para que unha comunicación sexa eficaz a mensaxe ten que chegar con claridade á persoa receptora. Ten que estar construída coherentemente e con información clara. O discurso debe corresponderse co coñecemento da persoa receptora.

Os erros máis frecuentes no uso da linguaxe son:

- rexistro inadecuado
- falta de concisión
- incorreccións
- excesiva abstracción
- frases feitas ou clixés (eh, bueno...)
- pedantería...

A canle verbal; sérvenos para transmitir información

A canle non-verbal; expresamos actitudes persoais e, ás veces e, ás veces, pode substituír á canle verbal.

8. A comunicación non- verbal:

- A expresión do rostro: movementos da fronte, pálpebras, boca...
- O contacto visual
- A postura corporal, os xestos e o movementos do corpo
- As características físicas e o aspecto externo. As persoas amosan con iso unha imaxe de si mesmas, tanto o seu estatus social como os estados emocionais.
- A paralinguaxe, é dicir, como se din as cousas: tons, calidades da voz, timbre ...

Na nosa cultura concédeselle un valor básico á linguaxe verbal. Da importancia das distintas linguaxes, o 55 % relaciónase coa expresión do rostro, o 38 % relaciónase coa voz, o 7 % relaciónase co contido expresado pola palabra.

9. A comunicación eficaz

Sete claves para unha comunicación eficaz:

- ~ Se a persoa que emite non ten unha actitude positiva fronte á persoa receptora, a comunicación fracasará mesmo antes de iniciarse.
- ~ O aspecto emocional está presente en cada acto comunicativo e condiciona os contidos racionais que transmitimos.
- ~ A linguaxe axúdanos a ordenar o noso pensamento e a transmitilo.
- ~ O máis importante non é o que unha persoa di senón o que as outras entenden.
- ~ A persoa emisora debe verificar se a receptora comprendeu correctamente a mensaxe.
- ~ É preciso adaptar a mensaxe á persoa que a recibe (informar-comunicar).
- ~ Canto maior sexa o grao de identificación coa persoa emisora e canto maior coincidencia exista co seu sistema de valores, máis eficaz será a comunicación.

Os obstáculos máis frecuentes na comunicación son os erros de transmisión e os erros de recepción.

Erros de transmisión:

- Existe unha falta de claridade na mensaxe.
- Usamos un rexistro inadecuado.
- Adoptamos actitudes e comportamentos comunicativos inapropiados: agresividade, pasividade, fronte a asertividade ou empatía...
- Ton de voz baixo, existencia de ruídos, pronuncia pouco clara.
- Interven de xeito negativo os nosos estereotipos, esquemas mentais...

Erros de recepción:

- Non interpretamos ben a mensaxe.
- Falta de escoita activa: non prestamos atención.
- Interven de xeito negativo os nosos estereotipos, esquemas mentais...
- A posición xerárquica inflúe na comprensión.
- Falta de capacidade comprensiva.

10. A interpretación da mensaxe

Percibir é seleccionar e interpretar. A persoa tende a oír o que espera oír.

Son moitas as ocasións nas que non somos conscientes dos filtros que condicionan a nosa percepción da realidade.

Tanto na creación da mensaxe como na súa percepción inflúen de maneira decisiva os filtros culturais creados pola sociedade á que pertencemos:

- os nosos valores
- normas sociais
- lingua que empregamos

Estes filtros orixinan diferenzas significativas entre os modelos ou representacións do mundo que crean as distintas persoas. Telos en conta é fundamental á hora de mellorar a comunicación.

Filtros que utilizamos para ver a realidade:

- **filtros neurolóxicos:** o noso cerebro sente entre **8.000 e 10.000 sensacións por segundo**, é función do cerebro seleccionar e integrar toda esta información.

O resultado final é unha representación da realidade máis pobre pero elaborada máis á medida da

persoa e cunhas posibilidades de ser manexada de acordo coas súas necesidade ou intereses.
A publicidade subliminal manipula este filtro.

- **filtros culturais ou socio-xenéticos:**

pautas ás que estamos suxeitos como membros dun grupo social determinado:

valores: a liberdade, a igualdade

cultura: normas sociais, leis, costumes

Idioma: concepto de lingua/identidade/conformación do noso pensamento.

- **filtros individuais:** todas as representacións que se crean baseadas nas experiencias e historia individual de cada suxeito.

O noso esquema da realidade condiciona a interpretación da mensaxe que recibimos.

A imaxe do interlocutor/a (estatus social, procedencia xeográfica, xénero, código lingüístico...)

intervén na recepción do que escoitamos.

Que pesa máis, o que se di ou quen o di?