

Habilidades de comunicación

SESIÓN N.º 12

OBJETIVO GENERAL Enseñar a los/as alumnos/as cómo comunicarse con eficacia.

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- Definir “comunicación”.
 - Conocer los distintos tipos de comunicación.
 - Examinar la importancia de que coincidan el contenido verbal y no verbal para que la comunicación sea eficaz.
 - Definir “malentendido” y examinar cómo se pueden evitar.

Revisión de las tarea para casa

- Ficha de evaluación.
Revise la ficha de evaluación de la sesión anterior apuntando cuáles son las respuestas correctas.

Introducción

Cuente a sus alumnos/as que somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

Diga en voz baja a un/a alumno/a una frase o texto corto y haga que los/as alumnos/as se vayan “pasando” la frase en voz baja. Comente cómo ha cambiado el mensaje al final de la “cadena”.

Ejemplo:

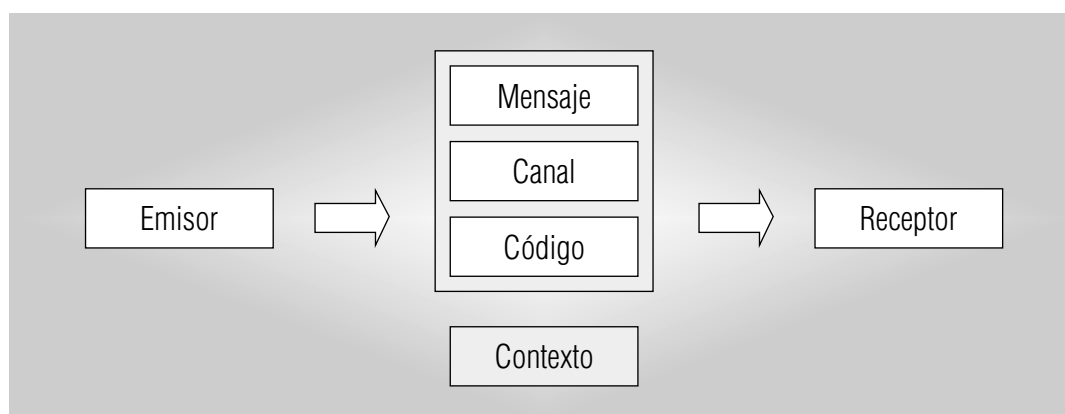
- “Si vienes, por ejemplo, a las cuatro de la tarde, comenzaré a ser feliz desde las tres. Cuanto más avance la hora, más feliz estaré”.

Definir “comunicación”

Describa lo que entendemos por comunicación y los elementos que intervienen en el acto de comunicarse.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.



En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.



- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

Pida a sus alumnos/as que debatan en pequeños grupos qué condiciones se deben dar en los distintos elementos de la comunicación para que ésta sea eficaz. Tras unos minutos de debate ponga en común las aportaciones de cada grupo.

Ideas clave:

-  La comunicación es un proceso complejo en el que toman parte distintos elementos.
-  La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

Conocer los distintos tipos de comunicación

Pregúnteles a sus alumnos/as cuáles son las formas más habituales de comunicarse las personas.

Dígales que las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

- La **comunicación verbal** se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
- La **comunicación no verbal** hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Dígales que, pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales.

Para demostrar la importancia de la comunicación no verbal pida a algunos de sus alumnos que les transmitan ciertos sentimientos a sus compañeros sin utilizar para ello las palabras:

Por medio de la expresión facial transmitir a los demás los siguientes sentimientos:

- Enfado.
- Alegría.
- Nerviosismo.
- Sorpresa.

Ideas clave:

- ✍ La comunicación humana se realiza a través de múltiples canales.
- ✍ Pese a la importancia que concedemos a la comunicación verbal, la mayoría de los mensajes son enviados a través de canales no verbales.

Examinar la importancia de la concordancia entre las expresiones verbales y no verbales para una comunicación eficaz

Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

Pida a los/as alumnos/as que pongan ejemplos de situaciones en las que las personas envían mensajes contradictorios por los canales verbal y no verbal.

Ejemplo:

- Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: "Gracias, es justo lo que quería".
- Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco "hola" y desvía la mirada.

Para comprobar la importancia de la congruencia entre el mensaje verbal y no verbal, pida a varios voluntarios que transmitan mensajes sin emplear claves no verbales o utilizándolas inadecuadamente. Haga que lo repitan posteriormente empleando de forma correcta esas estrategias.

Ejemplo:

- Explicar cómo llegar a una calle determinada de la ciudad, sin hacer ningún gesto, o con gestos que contradigan la dirección expresada verbalmente.

Ideas clave:

- ✍ Frecuentemente comunicamos mensajes que no coinciden exactamente con lo que pretendemos transmitir.
- ✍ Algunas veces, nuestros sentimientos no conscientes se manifiestan a través de nuestra conducta no verbal.
- ✍ Es importante que nos hagamos conscientes de los mensajes que estamos enviando.

Definir “malentendido” y examinar cómo se pueden evitar

Malentendido es un fallo en la comunicación que se produce cuando el receptor entiende algo distinto a lo que pretendía expresar el emisor.

Pida a sus alumnos/as ejemplos de malentendidos que hayan experimentado y las formas en que pudieron ser evitados.

PÁG. 84 Y 85

Ejemplos:

- Un padre le dice a su hijo “No vuelvas a casa demasiado tarde” (“demasiado tarde” no es una hora concreta y puede entenderse de muy diferentes maneras).
- Un amigo le dice a otro: “Quedamos mañana por la tarde en el centro” (“por la tarde” es un periodo de tiempo demasiado amplio y “el centro” no es ningún lugar concreto).

Estrategias para evitar malentendidos

Pregúntele a sus alumnos/as qué podemos hacer para evitar malentendidos. Dígales que algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

- **Enviar un mensaje claro y sin ambigüedades.** Cuanto más específico sea el mensaje menos opción se deja a las interpretaciones. Por ejemplo, si decimos a alguien “quedamos

en el cine”, el receptor deberá decidir en qué cine y a qué hora. Sin embargo, si damos esos datos ya no habrá opción a malentendidos.

- **Enviar el mismo mensaje por los canales verbal y no verbal**, con lo que evitaremos la confusión que se produce al emitir mensajes contradictorios.
- **Parfrasear el mensaje del emisor.** Esta estrategia es muy útil para confirmar que hemos entendido bien un mensaje. Consiste en repetir con nuestras propias palabras lo que creemos que el emisor quiere decir. Por ejemplo, podríamos decir: “Si te he entendido bien, quieres decir que...”, “¿Me estás diciendo que...?”.
- **Hacer preguntas.** Una última estrategia para evitar malentendidos es hacer preguntas, que pueden ser hechas tanto por el emisor como por el receptor. Por ejemplo, el emisor puede preguntar si le están entendiendo, mientras que el receptor puede hacer preguntas para aclarar aquellos aspectos del mensaje que no se comprendan (“¿Qué quieres decir con eso de ...?”, “¿A qué te estás refiriendo exactamente cuando dices ...?”).

La importancia de hacer preguntas

La siguiente actividad demuestra que hacer preguntas ayuda a que los mensajes sean más claros. Ello evita un gran número de malentendidos.

Elija a un/a alumno/a para que describa a la clase un dibujo de figuras geométricas (ver Apéndice).

1. Pídale que mire el dibujo atentamente para poder describírselo a sus compañeros, de forma que éstos lo puedan reproducir correctamente. Dígale a la clase que deben escuchar con atención las instrucciones de su compañero/a y dibujar con la mayor precisión posible lo que ese compañero/a les describa; **no podrán hacer ninguna pregunta.**
2. Pídale al mismo/a alumno/a que describa de nuevo el dibujo, pero en este caso informe a la clase que **sí podrán hacer preguntas.**
3. Al finalizar, pida a los/as alumnos/as que comparen los dibujos realizados bajo las dos condiciones (con/sin preguntas).

Resumen

- ✍ La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.
- ✍ La comunicación eficaz se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido pretendido por el emisor.
- ✍ Para una comunicación eficaz es importante que concuerde la información transmitida por canales verbales y no verbales.
- ✍ Se produce un malentendido cuando el receptor entiende algo distinto a lo que pretendía expresar el emisor.
- ✍ Para evitar malentendidos debemos enviar mensajes claros, parafrasear el mensaje del emisor y hacer preguntas.

