MF1024_3:

Técnicas e instrumentos de información y difusión en la dinamización comunitaria

TEMA 1. Identificación de los factores que intervienen en la comunicación en el proceso de dinamización comunitaria

TEMA 2. Aplicación de recursos expresivos para la comunicación en distintos contextos comunitarios

TEMA 3. Aplicación de medios de comunicación en el entorno comunitario

OBJETIVOS:

- Analizar e interpretar las necesidades informativas de la comunidad
- Prospectar los diferentes recursos de transmisión de la información existentes en el territorio
- Ejecutar acciones de información adaptadas a las necesidades del territorio
- Aplicar los procedimientos y técnicas adecuados para la valoración de la transmisión de información a la comunidad

tema 1

Identificación de los factores que intervienen en la comunicación en el proceso de dinamización comunitaria

- Caracterización de la comunicación y del proceso comunicativo: comunicación, mensaje y sociedad
- Identificación de los diferentes lenguajes comunicativos
- Aplicación de técnicas de análisis de información para valorar las necesidades de la comunidad

OBJETIVOS:

- Analizar e interpretar las necesidades informativas de la comunidad.
- Aplicar los métodos, técnicas y herramientas, previamente establecidas, para valorar las necesidades informativas.
- Seleccionar herramientas y métodos para conocer y detectar las necesidades y la interpretación de los mismos.
- Determinar la información que la comunidad necesita conjuntamente con el equipo comunitario y de comunicación de la zona.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN Y DEL PROCESO COMUNICATIVO: COMUNICACIÓN, MENSAJE Y SOCIEDAD

1.1 Definición general de comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos y cualquier otra cosa

que pueda ser transmitida a los individuos de forma particular, y a la sociedad de manera genérica.

Decimos que la comunicación es un **proceso** porque se lleva a cabo durante un lapso de tiempo; además de la necesidad de un mínimo de tiempo suficiente para que ella pueda llevarse a cabo, debe producirse la intervención de varios elementos: el emisor, el mensaje, el receptor y el código. Por lo tanto, podemos afirmar que la comunicación pasa por varias etapas, que aunque pueden ser muy cortas, es necesario cumplir.

1.2 La comunicación global

La comunicación es un comportamiento humano mediante el cual se establece una relación entre personas. La comunicación es como una obra de teatro o una película, tiene muchos colaboradores que ponen su granito de arena para que sea creíble, para que llegue al espectador. De la misma manera que en la película son imprescindibles el actor, el director, el escenógrafo, el cámara, etc., en la comunicación lo son el lenguaje, las palabras que escogemos y cómo lo hacemos, el acento que damos con la voz, la mirada, el gesto de la mano, la posición del cuerpo, el carácter emocional de nuestro mensaje,…Y para que la película sea redonda, al igual que la comunicación, la colaboración entre los participantes tiene que ser estrecha; entonces conseguiremos ver algo que nos emociona, que nos toca.

En otras palabras, el ser humano comunica con todo su ser, se manifiesta de forma global, se afirma en cada gesto. Cada uno de sus actos, gestos y palabras son una manifestación de quién es y de qué necesita. De hecho, recientes investigaciones demuestran que nuestros receptores neurológicos captan los siguientes matices emocionales en una conversación: tono de voz, palabras elegidas, detalles de la postura, gestos, ritmos, incluso aunque la información sea neutra.

La comunicación humana se puede dividir en dos tipos de lenguajes que actúan, como en las películas, de modo simultáneo:

- **El lenguaje verbal:** lo que decimos con las palabras.
- **El lenguaje no verbal:**
  - El lenguaje no verbal: lo que decimos con los gestos de la cara y del cuerpo, así como con nuestra imagen.
  - El lenguaje paraverbal: lo que decimos con la calidad y la cualidad de la voz.

A esta división hemos de añadir varias consideraciones. En primer lugar que el 80 % de nuestro mensaje se transmite a través del lenguaje no verbal y de la voz (según la Escuela de Palo Alto, California). Y en segundo lugar que la razón se comunica a través de las palabras, del discurso, mientras que las emociones lo hacen a través del cuerpo y de la voz.

Hay un mecanismo humano innato que le empuja a expresarse en armonía, con todo su ser. Dicha armonía o congruencia dota a la comunicación de credibilidad, la multiplica, la potencia. La ausencia de congruencia en los lenguajes produce desconfianza en el receptor. Por congruencia entendemos que los dos lenguajes, el verbal, y el no verbal y paraverbal (la voz) comunican en la misma dirección, el mismo mensaje, el mismo contenido.

1.3 Objetivos de la comunicación

La comunicación tiene sus propios objetivos que conviene distinguir. Cuando el emisor concibe una idea que quiere comunicar, ya tienen en su mente un objetivo: el comportamiento o actuación que busca en el receptor. Este objetivo general se concreta en otros tres más específicos. El primero

es el objetivo inmediato, que se consigue cuando el receptor recibe el mensaje nítido, tal como sale del emisor. Busca, por tanto, la fidelidad en la transmisión.

1.4 Funcionamiento

Algunas sugerencias respecto al funcionamiento de los elementos básicos de la comunicación pueden servirnos para que ésta sea más eficaz. Nos referimos sólo a aquellos elementos en los cuales más puede intervenir el emisor, que es quien organiza todo el proceso de comunicación.

A. El emisor

- Dar por supuesto que el mensaje será distorsionado.
- Reducir cuanto sea posible el número de escalones.
- Habituarse a planificar la comunicación.
- Definir claramente los objetivos, tanto los intermedios como el final. Esto supone que el emisor tenga previstos los comportamientos que pretende el receptor.
- Buscar el feed-back del desarrollo de la comunicación en todos sus pasos, y obrar en consecuencia.
- Antes de poner en marcha la comunicación, establecer los lazos de unión existente entre emisor y receptor, y montar sobre estos rodamientos el mensaje.
- Que no trate de impresionar a otros, porque esto basta para cortar toda posibilidad de comunicación

B. El mensaje

- Que sea inteligible para el receptor.
- Terminología de referencia común.
- Que reclame la atención y el interés del receptor.
- Que sea fácil de descodificar e interpretar.
- Que su contenido sea pertinente y convincente.
- Que produzca el máximo efecto posible.

C. El canal

- Que sea el más adecuado:
  - Al grupo o persona a quien se dirige.
  - Al contenido del mensaje.
  - Al objetivo del emisor (eficacia).
- El más económico (No el más barato).
- El de mayor impacto.
- El que mejor domine el emisor.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES LENGUAJES COMUNICATIVOS

2.1 Lenguaje verbal

La comunicación verbal es aquélla que utiliza la palabra para transmitir el mensaje. La palabra está formada por símbolos arbitrarios (no guardan parecido con la realidad a la que representa) que, a través de unas reglas acordadas, se utilizan para representar, expresar y dar significado a las cosas que nos rodean.

La comunicación verbal se emplea para expresar pensamientos e ideas, para razonar, argumentar y describir emociones. Puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas, o escrita, por medio de la representación gráfica de signos.

A. La comunicación oral

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

La comunicación oral la definimos como el intercambio de información a través de la palabra, utilizando el aire y los receptores auditivos como medio de transmisión (canal).

El lenguaje oral es un sistema de reglas y signos específicos dentro de la comunicación oral que se convierte en el mejor instrumento que tenemos para comunicarnos. Esto se debe a que, habitualmente, aparece acompañado por:

- Elementos paralingüísticos: elementos no verbales que acompañan al lenguaje para darle un significado más expresivo a las palabras. Por ejemplo: el tono de voz, las pausas, los silencios, etc.

Todo esto logra la transmisión de un mensaje cargado de multitud de connotaciones y componentes emocionales que enriquecen las relaciones, haciéndolas más cálidas y personales.

- Elementos de la comunicación no verbal: elementos que por sí solos ya transmiten información, además de "ayudar" a la comunicación verbal en la transmisión y comprensión del mensaje. Por ejemplo: gestos, miradas, posturas, etc.
- Contexto: los hablantes comparten el mismo escenario y tiempo en el que se desarrolla la interacción. Además, hace posible que el mensaje vaya acompañado de los elementos paralingüísticos y no verbales.

Hay **distintos tipos de comunicación oral**. Así, existen algunas más planificadas, como el debate; y otras más espontáneas y cotidianas, como son el diálogo o conversación.

Las características del lenguaje oral son:

- Expresividad: La expresión oral es espontánea y natural y está llena de matices afectivos que dependen del tono que empleamos y de los gestos; por eso tiene gran capacidad expresiva.
- Vocabulario: Se utiliza un vocabulario sencillo y limitado y normalmente está lleno de incorrecciones como frases hechas (muletillas) y repeticiones (*O sea, entonces, no...).*
- Hablar correctamente:
  - Hablar despacio y con un tono normal.
  - Vocalizar bien.
  - Evitar muletillas.
  - Llamar a las cosas por su nombre evitando abusar de "cosa", "cacharro", "chisme"...
  - Evitar palabras como "tío", "guay, "chachi"...
  - Utilizar los gestos correctos sin exagerar.

B. La comunicación escrita

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (**ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, grafiti, logotipos...**). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros; hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante. Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el **código**, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

La **comunicación escrita** es el intercambio de información a través de la palabra utilizando medios que permitan la escritura (papel, pantalla de ordenador, etc.) y los receptores.

El **lenguaje escrito** es el instrumento utilizado en este tipo de comunicación y está formado por reglas y símbolos específicos que permiten la transmisión de información.

Un ejemplo serían las reglas para escribir los grafos de cada letra y cómo éstos se van uniendo para formar cada palabra.

La **escritura** es la acción de escribir; es decir, es el acto de transmitir un mensaje al papel a través de un código determinado.

El lenguaje escrito, al carecer de connotaciones emocionales, no suele emplearse en la interacción con los pacientes de centros hospitalarios, estando su uso restringido a información menos personal (dar citas, recetas,...) o a la comunicación interna del centro (historias clínicas).

Existen cuatro tipos de escritura:

- Descripción: explica los atributos y rasgos de algo físico o abstracto, como los sentimientos.
- Narración: relata los sucesos reales o imaginarios que se producen a lo largo del tiempo.
- Exposición: presenta alguna idea o cuestión con la intención de hacerla comprender a los oyentes.
- Argumentación: da las razones que sustentan una opinión o la contraria.

La comunicación escrita carece del escenario o contexto en el que se desarrolla la acción y de los elementos paralingüísticos y no verbales, lo que hace necesario que se tenga que expresar todo con las palabras.

No obstante, este tipo de comunicación verbal cuenta con elementos que ayudan a una transmisión más completa del mensaje, como son los signos de interrogación o de admiración.

Los requisitos para que el mensaje sea interpretado con la mayor fidelidad es redactar con claridad y precisión lo que se quiere transmitir.

Las características del lenguaje escrito son:

- Expresividad: Es menos expresivo y espontáneo y carece de gestos; por eso es más difícil expresar lo que queremos.
- Vocabulario: Se puede usar un vocabulario más extenso y apropiado ya que da tiempo a pensar más y se puede corregir si nos equivocamos.
- Para escribir bien:
  - Hay que leer mucho.
  - Cuidar la ortografía. Un texto con faltas es algo bochornoso.
  - Leer lo que hemos escrito y poner cuidado en que los puntos coincidan con el final de las oraciones. Si lo que se lee no tiene sentido hay que corregirlo.
  - Consultar el diccionario para usar las palabras correctas.
  - No repetir palabras como “entonces”, “pero”, “y”, etc.

2.2 Dificultades en la comunicación

Hemos de escuchar mientras la otra parte explica su perspectiva sobre el asunto. Escuchemos atentamente, tratando de entender su punto de vista. Expliquemos a continuación nuestro punto de vista. Luego, intentemos establecer las causas del problema.

Existen algunas situaciones cotidianas que nos dificultan la comunicación en las relaciones. Puede ser que nosotros las provoquemos, que otras personas las provoquen o que lo hagamos ambas partes:

- Cuando una persona no reconoce los logros de otra y dice que “todo lo hace mal”. A veces sucede que algunas personas no reconocen a otras lo que son, les hacen sentir que no saben hacer las cosas, que nada les sale bien, que todo el tiempo se equivocan. Este tipo de mensajes pueden dañar la autoestima y hacer sentir muy mal, además de que no ayudan a que se superen los errores.
- Cuando una persona manda un doble mensaje y es contradictorio. En ciertas ocasiones al comunicarse se pueden mandar dos tipos de mensajes al mismo tiempo: uno puede ser agradable y el otro desagradable, lo que se le dice a la otra persona casi siempre va acompañado de un “pero”, o de un “sí, pero no”. Esto provoca confusión, y con frecuencia se queda grabado más el mensaje desagradable.

- Cuando una persona ignora a otra. Alguien puede rechazar el acercamiento y la comunicación con una persona, pero no lo dice directamente, sino que se hace la "desentendida"; sin embargo, se hace ver su indiferencia. Esto puede ocasionar un cierto malestar y tal vez el alejamiento de la persona que se siente rechazada.
- Cuando se culpa a una persona de la situación de otra. En algunas ocasiones alguien puede hacer sentir a otras personas que son responsables de algo, que tienen la culpa de ciertas cosas que no salieron como ese alguien quería. Algunas personas enojadas y desesperadas a veces dicen cosas muy hirientes. **Este tipo de mensajes dañan enormemente la seguridad de las personas.**
- Cuando una persona **supone o "adivina"** lo que piensa o siente la otra. Alguien cree saberlo todo, antes de que se le diga nada, ya sabe que pasó, supone lo que está sintiendo el otro y saca sus propias conclusiones; esto puede ocasionar rumores o malos entendidos porque se están interpretando las cosas de forma equivocada.
- Cuando se utilizan las palabras **"Siempre y Nunca".** El decir que algo **"siempre ocurre"** y utilizar las palabras "siempre" o "nunca", de manera **negativa y contundente**, pondrá barreras de comunicación difíciles de saltar, esto puede cerrar puertas y evitar la posibilidad del diálogo.
- Cuando no se escucha al otro. En algunas ocasiones puede pasar que al estar hablando con otra persona no se le escuche atentamente y solo se esté pensando en lo que se quiere decir, entonces se pierde lo más importante de la conversación: **el intercambio de ideas.**
- Cuando una persona siempre se está adelantando al futuro de manera pesimista. En ocasiones algunas personas siempre están pensando que las cosas van a salir mal antes de que ocurran, lo que provoca que "contagien" a otras con su pesimismo y además, ni siquiera intenten realizar un acto, una idea o perseguir un objetivo. Los demás prefieren no acercársele para no sentirse desanimados.

2.3 Barreras a la comunicación

Incluso cuando el receptor percibe el mensaje y realiza un claro esfuerzo para decodificarlo, hay varios factores que pueden interferir en la comprensión del mensaje. Estas interferencias se denominan barreras u obstáculos a la comunicación.

- **Diferencias sociales y culturales** entre emisor y receptor (cuando uno se da cuenta, reconoce el etnocentrismo).
- **Los apasionamientos:** una de las dos partes está desinteresada o violenta.
- **La complejidad del mensaje**.
- **Los canales:** pueden ser complejos, burocráticos o hasta confusos.
- **Factor tiempo:** podemos considerar algunos nichos o interrupciones durante la conversación y la magnitud del tiempo adecuado a dicha comunicación.
- **El contexto, el entorno físico:** suelen ser barreras extremadamente grandes para la comunicación.
- Las conductas intencionales para interrumpir la comunicación son:
  - **Interrumpir** (dejar que hable y cuando termine, irrumpir con **firmeza**: "¿te cansaste de interrumpir...?").
  - **Confrontar** (dejarlo hablar y contraatacar: pedir fundamentos con **tranquilidad**).
  - **Chusmerío** (hacer énfasis en **quién** dijo lo que escuchó).

- **Dominar**: hablar hasta cansar.
- **Interrogar**: bombardear con preguntas.
- **Aconsejar.**
- **Juzgar.**
- **Interpretar**, poner palabras en boca de otro.

2.4 Técnicas de comunicación eficaz

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero, tal vez por sonar a Perogrullo, frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

A. La escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

a. Elementos que facilitan la escucha activa

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

b. Elementos a evitar en la escucha activa

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: “no te preocupes, eso no es nada”.