

ÁREA ACADÉMICA

APUNTES DE DIDÁCTICA

La Comunicación:

Los hombres y mujeres de la actualidad, pasan la mayor parte de su tiempo comunicándose y ejemplos sobran.

Comunicación proviene del vocablo latín “comunicare” que significa la acción de poner algo en común, con lo cual cuando uno se comunica, no hace más que exponer su pensamiento a otro.

La comunicación es la raíz y meta de todo progreso, de toda civilización, no habría sociedad sin comunicación, esto es el segmento que la une, afectando a cada individuo, grupo o institución, herramienta básica de toda cultura.

Comunicar consiste además en la transmisión de ideas, emociones, habilidades, mediante símbolos, palabras, imágenes, gráficos o cifras con la intención de persuadir acerca del mensaje. La comunicación es un proceso y este es inevitable e irreversible.

Como elementos la Comunicación posee un emisor que codifica el mensaje (la idea), un receptor que decodifica el mensaje (la idea) y genera una retroalimentación o respuesta al emisor del mensaje o idea. La retroalimentación permite ajustar, modificar o cambiar los mensajes que emite la fuente o emisor.

Dentro del proceso de comunicación se encuentran diferentes barreras o interferencias, como ser:

- Física, producida por un agente externo
- Fisiológico, existe un problema en el habla del emisor, conducto auditivo o de la visión
- Semántico, cuando el significado de la palabra o frase es distinto para el emisor y receptor, posee diferentes valoraciones e interpretaciones
- Psicológico, intervienen condiciones internas del individuo como dispersión, tristezas, indignación, ira entre otras.

Barreras en el receptor:

- Desatención (no logra procesar la información)
- Evaluación prematura (extrae conclusiones de ante mano)
- Negación (no querer aceptar las ideas que salen de nuestra área de confort)

Niveles de Comunicación:

No podemos decir que sea lo mismo la comunicación intrapersonal, que interpersonal, grupal o masiva, es por ello que es necesario precisar los diferentes estilos.

- ✓ **Intrapersonal:** Es la operación que posee el individuo consigo mismo (hablar con uno mismo)
- ✓ **Interpersonal:** Tiene lugar entre dos o más personas, físicamente próximas con una retroalimentación inmediata, una interacción cara a cara en la que pueden recurrirse a todos los sentidos, tiene un solo foco de atención cognitiva visual y hay un intercambio de mensajes en el que los participantes interactúan recíprocamente.
- ✓ **Grupal:** Es cuando un grupo de personas conforman una unidad prácticamente identificable y realizan transacciones de mensajes, para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo.
- ✓ **Organizacional:** La determina el número de miembros de la organización, se transmiten mensajes con códigos compartidos de una persona a otra, se relaciona el contenido de los mensajes con las expectativas de logro de la organización y las metas propuestas.
- ✓ **Masiva:** Es la difusión por sí misma de información a públicos relativamente extensos y heterogéneos y anónimos. La difusión es transitoria.
- ✓ **Intermedia:** Es la que se debate entre la interpersonal y la masiva, se nutre de medios como radar, satélite y radiotelegrafía móvil e intervienen participantes identificables.

La importancia de la Escucha Activa:

Carl R Rogers (psicoterapeuta norteamericano) logró demostrar que las personas tienden a elaborar juicios prematuros y erróneos debido a nuestra incapacidad de prestar la debida atención a nuestro interlocutor hasta el final.

El proceso de escuchar, no es solo oír, posee cuatro pasos consecutivos:

- ✓ Captar/Reconocer
- ✓ Relacionar
- ✓ Sopesar y Juzgar
- ✓ Responder/Repreguntar

Es necesario construir mensajes con tono positivo, rehuir de los mensajes negativos o preparar al otro para el NO.

Es necesario considerar, como bien lo ejemplifica la Teoría de los Juegos, la búsqueda del éxito no radica solo en nuestras propias decisiones y en éste caso de lo que comuniquemos sino de las decisiones que tomarán los demás.

Es relevante tomar una vía de acción teniendo en cuenta lo que pensamos que harán los demás sabiendo que ellos actuarán a su vez pensando en lo que nosotros vamos hacer.

La Teoría de los Juegos clasifica a los diferentes tipos de juegos en categorías en función del método que hay que aplicar para resolverlo. De esta forma existen juegos simétricos y asimétricos, juegos de suma cero y de suma no cero, juegos cooperativos, simultáneos o secuenciales y **juegos de equilibrio como el de Nash- Cournot (Ej. El Dilema del prisionero).**

Es necesario para comunicar e impartir conocimiento estar muñado de la **Triada Cognitiva**, como el modo peculiar que tiene el individuo de:

- Verse a sí mismo
- Ver y analizar sus experiencias
- Analizar sus expectativas de futuro

Esto nos dará una identidad, la que debemos aprender a exteriorizar al otro para que comprenda y ver lo que el otro exterioriza para comprender.

Si como Instructores siguiéramos el modelo lineal de Harvard, donde uno comunica y el otro escucha, nos perderíamos de lo relacional como menciona el modelo Transformativo de Bush y Folger. Sin embargo deberíamos tomar lo mejor de cada uno y dejarnos influir por el modelo circular narrativo de Sara Cobb que comprende lo verbal y lo no verbal. Las partes no pueden no comunicarse. No existen las causas únicas, sino causalidades que se retroalimentan, analiza el contexto, cambia la historia que arrastran las personas para generar una nueva historia, que fomente la reflexión y colabore a resignificar la realidad en pos de un mejor desarrollo del otro, donde cada uno de los interesados pueda comprender su rol y lo que se espera de él.

El Conflicto:

Si lográramos identificar un conflicto¹ en el aula, deberíamos proceder a su resolución utilizando las técnicas que a continuación se mencionan y que en otro apartado se desarrollarán, como las siguientes:

- Decodificación del mensaje
- Escucha Activa
- Legitimación
- Empatía
- Parafraseo
- Agenda
- Replanteo
- Torbellino de Ideas
- Negociación

Ahora bien resuelto el conflicto es porque se arribó a un acuerdo mediante una negociación o diálogo, pero ¿qué representan éstas alternativas?

¹ Conflicto: Se denomina aquel donde las percepciones, expectativas e intereses de los actores involucrados no consiguen conciliarse.

Negociación: El objetivo de la negociación es la búsqueda de una solución para un conflicto, el contenido de la negociación encuentra su fundamento en la coordinación de las voluntades y preferencias de los actores o interlocutores. La negociación no está basada en la verdad, en lo racional o en lo justo, sino en aquello que satisface a los actores involucrados.

Sin embargo, **el diálogo** por su parte está direccionado a la identificación de lo correcto, lo verdadero, lo racional o lo justo, el objetivo sigue siendo la búsqueda de una solución al conflicto.

En la negociación hay argumentación, convencimiento y desistimiento, en el diálogo no lo hay.

Los conflictos intratables y sus soluciones:

Debemos tener en cuenta además que algunos **conflictos** que denominaremos **“intratables”** son aquellos que son difíciles de tratar, dado que son prolongados, destructivos, arraigados, intransigentes, basados en las necesidades, malignos o duraderos.

Sin embargo la intratabilidad es dinámica, pocos conflictos son intratables en su origen, sino que se vuelven intratables de acuerdo a como haya sido la forma de manejarlos.

Los conflictos que pasaron en su proceso por una alta escalada², quizás sean los que se vuelvan intratables y en aquellos donde se han limitados las escaladas lo más probable es que se desplacen hasta el final tratable.

Lo difícil no es lidiar con lo “intratable” sino que al percibirlo se debe buscar una salida o “way out”, lo destructivo puede transformarse en constructivo.

Algunas de las causas de la intratabilidad son las diferencias morales irreconciliables, las cuestiones de distribución de alto riesgo o la dominación o conflictos de la ley del más fuerte.

² **Escalada:** Proceso que puede y suele plantearse dentro de los conflictos en virtud del cual los actores usan cada vez más recursos de mayor intensidad.

Existen escaladas constructivas y destructivas. Factores que potencian la escalada destructiva, las aspiraciones, la rigidez, reducción de inhibidores, la sobre acción, el tiempo, la incapacidad de gestión, entre otros. Algunas posibles respuestas a ello son las intervenciones, como reducir la tensión, controlar la agenda, utilizar el método GRIT, entre algunos de los que podemos mencionar.

CIPE- Área Académica- - Apunte de didáctica- La Comunicación