



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

## LA COMPETENCIA COMUNICATIVA Y LA ORATORIA ¿QUE PUEDO HACER? (II)

AUTORÍA <b>CLEMENCIA M<sup>a</sup> RODRÍGUEZ GARCÍA</b>
TEMÁTICA <b>ORIENTACION Y TUTORIA</b>
ETAPA <b>EP, ESO, BACHILLERATO</b>

### Resumen

Actualmente nuestros alumnos, en su gran mayoría no logran una competencia comunicativa aceptable, para el momento en el que tengan su salida de la enseñanza secundaria obligatoria o de la postobligatoria. Es por ello que vamos a ver como podemos trabajar con ellos, los elementos de la comunicación, así como que dinámicas realizar para comprender la importancia de la retroalimentación.

### Palabras clave

Comunicación

Barreras

Emisor

Receptor

Retroalimentación o Feed-back

Dinámicas de Grupo

### 1. INTRODUCCIÓN.

La comunicación es fundamental para que el alumno tenga un desarrollo integral, pudiendo afrontar de manera más eficaz muchos de los eventos importantes que en su vida tienen lugar.

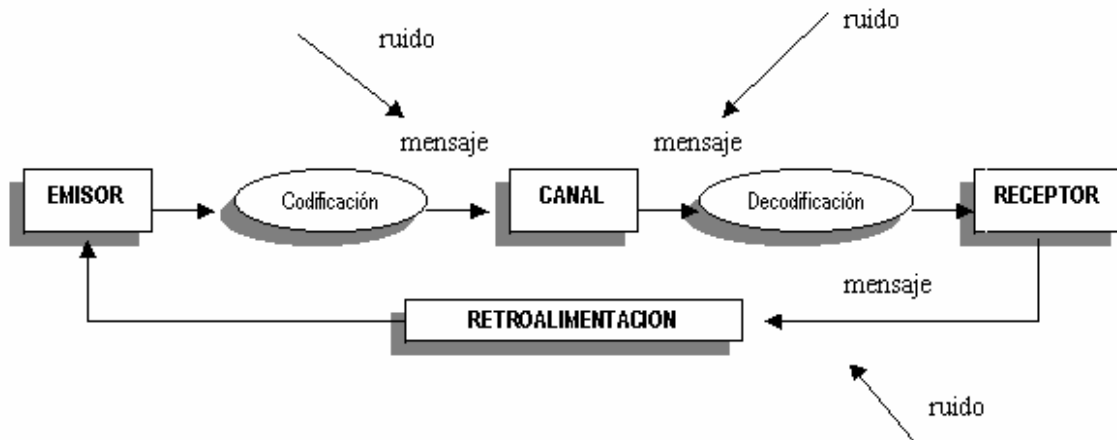
Es por ello que hablaremos de la comunicación, así como de los elementos que forman parte de ella, una vez conocidos cuales son estos elementos, es fundamental tenerlos identificados para posteriormente hablar de las barreras que aparecen en la comunicación y que causan un problema a la hora de la consecución de una comunicación eficaz, igualmente hablaremos de la importancia de las estrategias para mejorar la comunicación, diferencias entre información y comunicación, y por ultimo la importancia de la retroalimentación a través de las actividades grupales en el aula.

## 2. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc.; cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos, a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.

### 2.1 Elementos que intervienen en el proceso de comunicación.

**DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.**



A continuación veremos los diferentes elementos que interviene en la comunicación y que por tanto tendrán que conocer nuestros alumnos para poder mejorar la oratoria.

- **EMISOR:** Es quien genera o comunica la información y, por tanto, quien escoge, en la medida de lo posible, el contenido y la estructura del mensaje, así como el medio y modo de transmitirlo a la persona receptora.
- **CÓDIGO:** Es la forma en la que el emisor organiza lo que tiene que decir. El código de un idioma es su alfabeto y su gramática; el código de la circulación está formado por las señales y sus reglas de uso. Necesariamente deben ser conocidas por la persona emisora y receptora.
- **MENSAJE:** Es el contenido de la comunicación. La información que se ha de transmitir.

- **CANAL:** Se denomina así al soporte físico por el que se transmite el mensaje (voz, teléfono, ordenador...), el medio a través del cual viaja y los sentidos mediante los que es captado por la persona receptora.
- **RECEPTOR:** Es la persona o personas destinatarias del mensaje. Su función no es pasiva, sino que intervienen en el proceso de comunicación a través de la respuesta.
- **DESCODIFICAR:** Descifrar y comprender un mensaje, por parte de la persona receptora.
- **SITUACIÓN:** Llamamos situación al entorno ambiental y marco espacio-temporal y psicosociológico en el que se realizan las comunicaciones.
- **CONTEXTO:** Es preferible hablar de contexto en vez de situación, cuando nos referimos exclusivamente a los mensajes anteriores y posteriores al que se está emitiendo en ese momento, ya sea de la misma o de diferente naturaleza.
- **RETROALIMENTACION O FEED-BACK:** Es la respuesta de la persona receptora al mensaje de la persona emisor

## 2.2 Comunicación Vs Información.

Hay una diferencia clara entre ambas, puesto que en la comunicación existe feedback, y por tanto es bidireccional, en la información no existe feedback, se trata de una comunicación unidireccional.

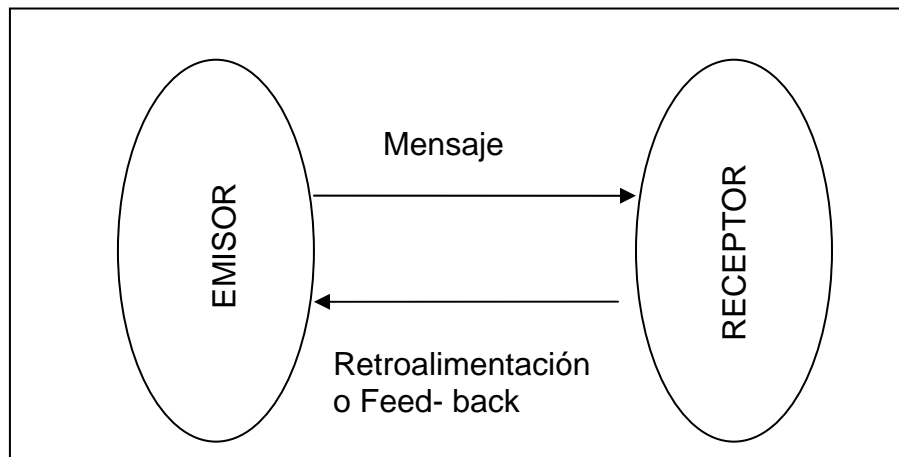


Figura 1. Comunicación. Existe Retroalimentación o Feed-back. Bidireccional.

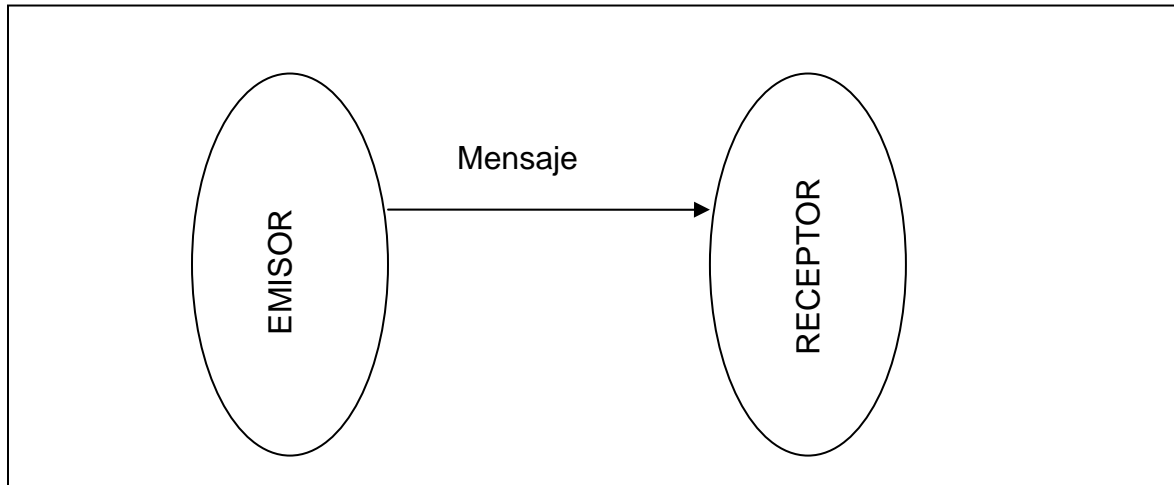


Figura 2. Información. No existe retroalimentación o feed-back. Bidireccional.

### 2.3 Barreras o interferencias en la comunicación.

Son aquellos obstáculos que, originados en alguna parte del proceso comunicativo, dificultan o impiden, que se de de manera adecuada dicho proceso de comunicación.

Alguna de las barreras fundamentales que nos podemos encontrar son:

- **INTERPRETACION PERSONAL DEL MENSAJE DEL EMISOR:** Nuestras percepciones de la realidad están mediatizadas por los propios intereses, actitudes, personalidad, valores, etc.; por ello, lo que una persona valora, gusta, rechaza o juzga como bueno puede determinar su modo de captar un mensaje. Otra de las causas de la interpretación es el significado que cada persona aplica a las palabras.
- **FALTA DE ATENCIÓN, TANTO DEL EMISOR COMO DEL RECEPTOR:** Cuando los intereses personales no se relacionan con el asunto objeto de comunicación, interfieren e impiden fijar la atención.
- **OBJETIVOS POCO CLAROS Y COMUNICACIONES NO ESTRUCTURADAS:** No podremos esperar que los/as receptores entiendan el mensaje si éste no ha sido previa y claramente pensado y estructurado. Un signo indicativo de comunicaciones con objetivos poco claros y, por tanto, mal estructuradas, serían aquellas que aportan mucha información irrelevante o poco significativa.
- **EXPECTATIVAS:** Todos tendemos a tener ideas preconcebidas sobre lo que las personas quieren decir, y esas ideas sobre lo que esperamos oír, esas expectativas, pueden afectar a lo que escuchamos, además de disminuir nuestra atención.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

- **PERCEPCIONES ERRÓNEAS:** Aunque dos personas reciban los mismos estímulos visuales y auditivos, pueden percibirlos de modo diferente. Nuestra percepción de lo que se comunica estará estrechamente ligada a nuestra experiencia anterior, expectativas actuales, sentimientos, valores y actitudes.
- **ERRORES EN EL USO DEL CÓDIGO:** Las palabras que utilizamos para decir una idea o concepto, a veces pueden ser inadecuadas o poco familiares para la persona que escucha. Estos fallos constituyen un impedimento en el alumnado para captar el mensaje que queremos comunicarle.
- **OLVIDOS Y MODIFICACIONES:** Es muy frecuente que si después de la exposición, preguntas sobre lo que ha comunicado, se encuentre con casos como:
  1. Que hayan olvidado parte de lo que se ha comunicado.
  2. Que se altere el orden de aquello que se ha expuesto.
  3. Que inventen cosas.

Todas estas situaciones dañarán la comunicación y, por ello, debes asegurarte de que la exposición ha sido recibida tal y como pretendía. Para ello, es conveniente solicitar retroalimentación.

## 2.4 Estrategias para mejorar la comunicación

A continuación, una vez que hemos visto cuáles son algunos de los elementos que intervienen o dificultan la comunicación, se exponen algunas de las estrategias de las que el orador puede hacer uso para mejorar la comunicación y/o evitar que se produzcan este tipo de dificultades:

- **EMPATÍA**

La empatía consiste en la capacidad de ponerse plenamente en el lugar de la otra persona; es decir, ser capaz (más allá de lo que la otra persona nos dice explícitamente) de pensar, de sentir adecuadamente lo que ella siente.

Para ello, no hay que captar sólo el nivel verbal de contenido intelectual, sino lo que hay detrás de las palabras y los gestos: la situación personal afectiva y emotiva de la otra persona.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

- RETROALIMENTACION

Como la mejor manera o estrategia de conocer la interpretación que nuestros oyentes hacen del mensaje que se les transmite. Ésta puede ser: Verbal, No verbal y Escrita.

- ESCUCHA ACTIVA

Como oradores debemos desarrollar esta habilidad, ya que si realmente nos dedicamos a escuchar, haciendo preguntas y atendiendo a las respuestas, comenzaremos a colocarnos en el lugar del/ de la otro/a y desarrollaremos la empatía. Cuando esto suceda, estaremos en la mejor disposición de encontrar un lazo común con nuestro oyente y de mejorar las relaciones humanas. Algunas estrategias para mejorar la escucha activa son:

- Mentalizarnos de la importancia de escuchar.
- Respetar el modo particular de pensar de nuestro/a interlocutor/a.
- Expresar nuestra disposición a escuchar.
- Mostrar una actitud receptiva con gestos y con el cuerpo.
- No interrumpir a la persona que habla.
- No juzgar o valorar lo que diga nuestro/a interlocutor/a.
- No ofrecer ayudas o soluciones antes de que nuestro/a interlocutor/a haya acabado.
- No pensar en lo que vamos a decir mientras la otra persona habla.
- No contra argumentar.
- No hablar tanto.

### **3. LA IMPORTANCIA DE LA RETROALIMENTACION A TRAVÉS DE LAS DINÁMICAS DE GRUPO EN EL AULA.**

#### **3.1 Los rectángulos de Leavit**

- OBJETIVOS:

- Identificar una comunicación clara.
- Demostrar las diferencias existentes en una comunicación en ambos sentidos y en la comunicación de dirección única.
- Demostrar el proceso de feed back y las dificultades de la comunicación que surgen por razón de fijación de roles.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 – NOVIEMBRE DE 2009

• MODO DE APLICACIÓN:

- Duración de una hora y media.
- En este ejercicio se examina la comunicación en cuanto al tiempo empleado, la exactitud y los modos de comportamiento.
- Se nombra un monitor.
- Cada participante recibe un lápiz y dos folios de papel marcados con I y II respectivamente en el ángulo superior derecho.
- Instrucción: « Un monitor dará instrucciones para dibujar una serie de rectángulos. Vosotros debéis reproducir esos rectángulos tal y como os lo comunican. En la primera prueba no hagáis preguntas, por favor, tampoco obtendréis respuesta. En el segundo ejercicio podéis preguntar, y el monitor también os responderá a todas las exigencias. Por más que preguntéis, en ningún caso podéis mostrar la colocación de los rectángulos ni aclarar su relación haciendo con la mano un dibujo en el aire. Sólo se permiten indicaciones verbales»

• PRIMERA FASE:

- El monitor elegido recibe el dibujo, puede estudiarlo cuidadosamente durante dos minutos y prepararse para dar a los miembros del grupo claras instrucciones.
- El monitor se sienta de espaldas al grupo de forma que los participantes no puedan ver el dibujo. No existe posibilidad de hacer ninguna pregunta.
- El monitor comunica al grupo con la mayor rapidez, pero también con la mayor precisión posible, lo que deben dibujar.
- Los alumnos tratan de dibujar, según el mensaje que están recibiendo de su compañero, los rectángulos.
- Se anota el tiempo empleado.

• SEGUNDA FASE:

- El monitor recibe el dibujo II, se le invita a estudiarlo por dos minutos, a darse luego la vuelta e indicar al grupo como han de dibujar los rectángulos.
- El monitor se coloca de manera que todo el grupo pueda verlo pero sin que puedan ver el dibujo.
- Se pueden hacer preguntas y el monitor puede responder o ampliar sus informaciones de la manera que considere más oportuna para la correcta confección de los dibujos.

ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

- El grupo realiza el dibujo siguiendo las instrucciones del monitor.
- Se anota el tiempo empleado.
- TERCERA FASE:
  - Se muestran a los participantes, los modelos de las dos series de rectángulos; se comprueba cuantos de los distintos rectángulos están dibujados correctamente en su orden y en su relación con el rectángulo precedente y subsiguiente. No importa el tamaño. Para esto se utilizan los modelos de diagramas adjuntos.
  - Los resultados con respecto al tiempo empleado y a la exactitud se registran en las tablas.
  - Se comenta con el grupo lo que ha ocurrido destacando la importancia de la comunicación en dos direcciones.
- MATERIAL:

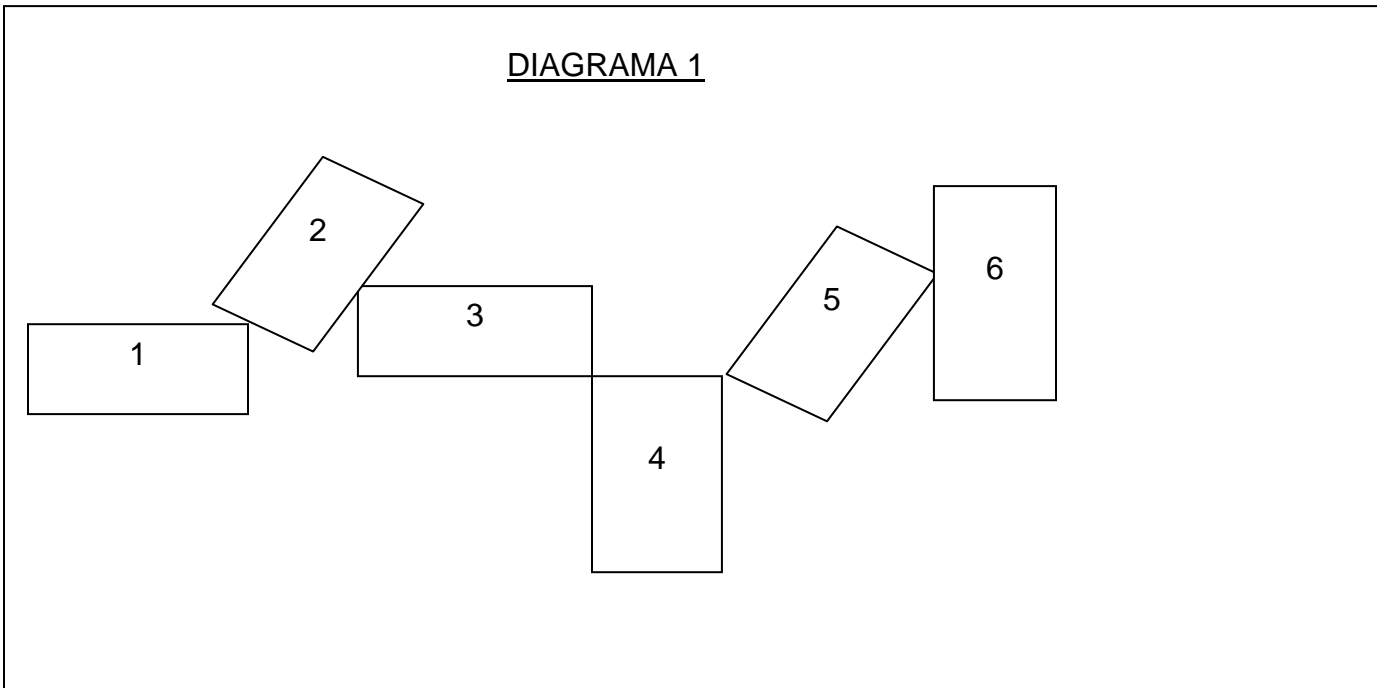
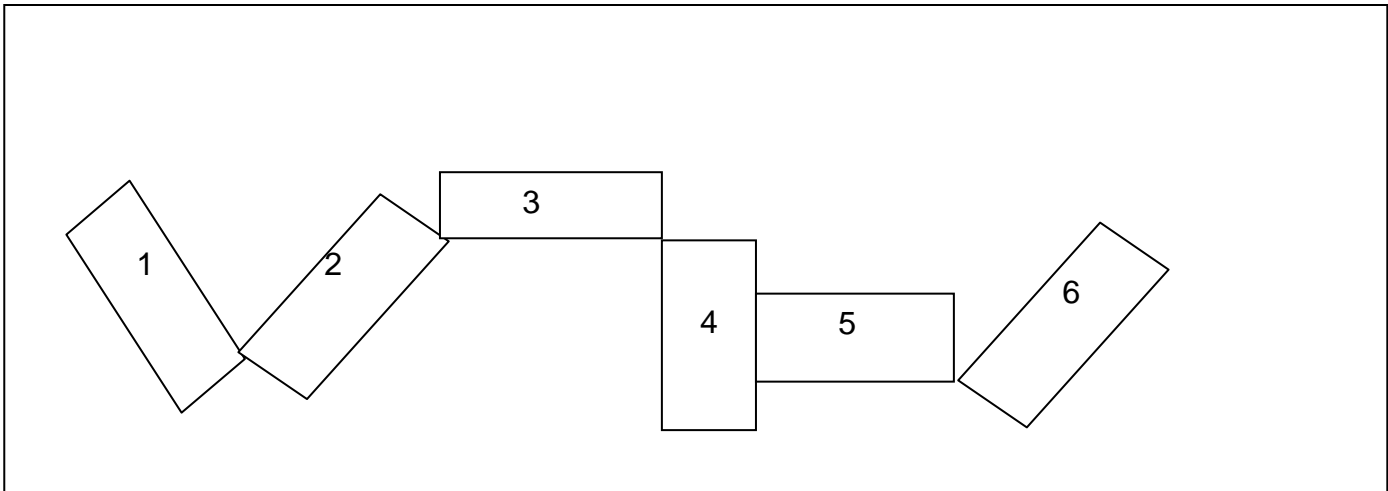




DIAGRAMA II



▪ **SOLUCIONES:**

Para calcular la puntuación obtenida en tu intento de registrar las comunicaciones del emisor, compara los diagramas señalados con los que tu dibujaste en cada ocasión, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Cuenta el número de rectángulos que dibujaste con la Orientación correcta (vertical, diagonal u horizontal). Como hay 6 rectángulos, tu puntuación por este concepto puede oscilar entre 0 y 6.
2. Cuenta el número de Puntos de contacto correctos. El contacto es correcto cuando dos rectángulos se tocan en el mismo punto que en el diagrama modelo. Como hay 5 puntos de contacto, tu puntuación por este concepto puede oscilar entre 0 y 5.

**ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD CON LOS ALUMNOS:**

1. Por lo general el resultado es el siguiente: lleva más tiempo hacer el segundo, pero el resultado es más exacto. Esto demuestra la riqueza de una comunicación en ambas direcciones, en comparación con el tipo de comunicación de la primera figura (vertical y en una sola dirección). A partir de aquí es interesante lanzar preguntas de reflexión como por ejemplo: Problemas que se plantean en la comunicación unidireccional, Frustración durante la primera fase, resaltar la importancia de la información de retorno, resaltar la importancia de la expresión del rostro y los gestos como parte importante de la comunicación.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 24 – NOVIEMBRE DE 2009

#### 4. BIBLIOGRAFIA

---

- Bados López A. (2.003). *Hablar en Público*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pérez de Villar Ruiz. M, Torres Medina. C. *Dinámica de Grupos en formación de formadores: Casos Prácticos..* Biblioteca de Psicología: Herder.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Clemencia M<sup>a</sup> Rodríguez García
- Centro, localidad, provincia: La Montiel (Córdoba)
- E-mail: [clemenciarodriguezgarcia@yahoo.es](mailto:clemenciarodriguezgarcia@yahoo.es)