



Colegio Juan Bautista Durán
Asignatura: Convivencia Social I nivel
Prof. Daniela Valdés

Guía de Trabajo N° 2 Convivencia Social I

Nombre: _____ Fecha: _____ Curso: _____

Puntaje total: _____ Puntaje obtenido: _____

MODULO N ° I RELACIONES INTERPERSONALES

Unidad 1: Los desafíos asociados a la convivencia.

Objetivo de aprendizaje de la unidad
Identificar los factores que convierten a la comunicación en una buena y/o mala experiencia en el ámbito de la convivencia social
Indicaciones: Para quienes no tengan la posibilidad de imprimir esta guía, pueden copiar las instrucciones de las actividades y responder en sus cuadernos. Cuando se vuelva a clases presenciales, se corrigen y evalúan.

HABILIDADES SOCIALES Y ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN PARTE I

¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Las habilidades sociales (a veces designada como competencia social) no tiene una definición única y determinada, puesto que existe una confusión conceptual a este respecto, ya que no hay consenso por parte de la comunidad científico-social; sin embargo, esto puede ser definido según sus principales características, y éstas señalan que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y que por tanto pueden ser enseñadas), que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (ello implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o auto-refuerzos.

ASPECTOS DE LA BUENA Y MALA COMUNICACIÓN

Uno de los componentes básicos de las habilidades sociales son las habilidades de comunicación. La comunicación se refiere al intercambio de información explícita e implícita, tanto intelectual como emocional y afectiva, entre dos o más personas. Cuando se trata de comunicación verbal, a los comunicantes se les llama interlocutores.

MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN: Los mensajes se intercambian tanto a nivel verbal como no verbal. En ambas modalidades se da tanto la comunicación explícita como la implícita; suele distinguírselas con las denominaciones de denotación y connotación, respectivamente. Por ejemplo, en la comunicación verbal, una frase como “Son las diez de la noche”, dicha por el padre al ver llegar a la casa a su hija de catorce

años no sólo denota ‘información acerca de la hora’, sino que puede connotar “molestia”, “enojo” o “amenaza”, si el permiso era sólo hasta las nueve. Las connotaciones, esto es, la comunicación implícita, depende de todo un contexto anterior a la frase (un compromiso, por ejemplo: “No llegues más tarde de las nueve”, “sí, papá”), pero también depende de la entonación, la intensidad, la mirada, un gesto amenazador de la mano, etc. Todos estos últimos pertenecientes a modos no verbales de comunicación que se combinan con la comunicación verbal, matizándola. Pero hay también modos de comunicación no verbal claramente denotativos: negar o afirmar moviendo la cabeza, desaprobación con meneos de la cabeza y sonidos como ‘ts ts’, llamar o despedir con movimientos de la mano, amenazar agitando el ‘dedo del padre’, etc., son mensajes absolutamente claros e inequívocos. Por otra parte, mensajes verbales aparentemente inequívocos, como los aprobatorios “¡Claro!” o “¡Cómo no!”, pueden significar exactamente lo contrario si se les emite con una entonación burlona o con algún gesto que equivalga a esta entonación.

LA BUENA Y MALA COMUNICACIÓN: Una buena comunicación es aquella en que los mensajes que un interlocutor emite son muy parecidos a los que el otro interlocutor recibe. Eso es lo que se describe como una comunicación funcional. Sin embargo, hay muchas situaciones en las que a pesar de la intención de comunicarse bien hay una dificultad para entender y hacerse entender por el otro interlocutor.

Muchas veces los mensajes que se emiten simultáneamente por el medio verbal y por el no verbal, en vez de reforzarse y complementarse aclarando la comunicación, la complican a través de mensajes contradictorios, constituyéndose en una fuente de incomprensiones, sospechas, desacuerdos y derogaciones mutuas. Otras veces interpretamos lo implícito o connotativo a partir de nuestros prejuicios acerca del otro, del no reconocimiento o valoración de las cualidades, condiciones o situación del otro, motivados por prejuicios o estereotipos que imponemos a los demás, y desde los cuales los interpretamos y juzgamos. De aquí suelen producirse diferencias de puntos de vista y desacuerdos de diversa gravedad que son fuente de conflictos. Identificarlos, reconocer los puntos desde los que se generan, identificar los prejuicios y la realidad, permitirá, si se ponen en práctica estrategias comunicativas honestas y apropiadas, un tratamiento positivo de los desacuerdos mediante la búsqueda de sentidos compartidos. (En los acápites siguientes “Puntuación de la comunicación” y “Contexto de la comunicación”, se abunda algo más sobre este tema).

INCONGRUENCIA: En la comunicación existen a veces contradicciones entre lo que decimos verbalmente y la información que estamos entregando a través de nuestra postura y tono de voz. Eso es lo que se llama una comunicación incongruente, en que lo que se dice y cómo se dice apuntan a significados diferentes y contradictorios. Por ejemplo, cuando una persona cuenta algo muy triste, sonriendo, o cuando un adulto felicita a un niño con expresión enojada, o cuando alguien le llama la atención a otro, riéndose. Estas incongruencias inducen confusión en la comunicación, ya que quien escucha debe decidir si presta atención a los contenidos verbales o los aspectos no verbales del mensaje.

FALTA DE CLARIDAD: Otra dificultad en la comunicación ocurre cuando los mensajes que se mandan son poco claros o poco directos (comunicación confusa o comunicación indirecta). La comunicación poco clara puede deberse a varios aspectos. Uno se relaciona con el lenguaje que ocupa el emisor para mandar sus mensajes verbales; un ejemplo extremo sería hablar en un idioma que el otro no comprende, ejemplos más cercanos se refieren a utilizar palabras o términos muy complicados que el interlocutor no conoce y que por lo tanto dificultan la comunicación.

La claridad de los mensajes que se emiten está muy relacionada con lo claro que se tenga aquello acerca de lo cual se habla. Es imposible ser claro al comunicar un contenido que uno tiene poco claro o que no sabe. Un ejemplo de esta situación puede darse cuando tenemos que hablar sobre algún tema que no manejamos bien, o tratamos de comunicar a otros sentimientos que tenemos confusos.

ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR: En la medida en que la comunicación es un intercambio de mensajes a nivel verbal y a nivel no verbal, cada vez que hay dos personas en interacción se están comunicando. Es imposible no comunicar, ya que el sólo hecho de estar frente a otra persona está comunicando algo, aun cuando no haya intercambios verbales. Por ejemplo, cuando estamos en una misma habitación con otra

persona y no queremos contactar con ella, hacemos una serie de gestos y tomamos actitudes como mirar por la ventana, ponernos a leer, no contestar sus preguntas o desviar la mirada. Esas conductas no verbales están comunicando al otro que no tenemos la intención de mantener un intercambio verbal con él o con ella. Esos gestos y actitudes tienen un sentido comunicacional porque están enviando mensajes que el otro capta. Es importante considerar que aun antes de decir la primera palabra en una relación interpersonal, ya está ocurriendo un intercambio de mensajes que son, por lo tanto, comunicación.

Actividad. Responder las siguientes preguntas

1. ¿Cuál es la diferencia entre el concepto de Denotación y el de Connotación, expresado en el ítem Modalidades de la comunicación? Señale un ejemplo original
2. ¿En qué consiste la incongruencia y la falta de claridad en la comunicación?
Escribe 2 ejemplos para la incongruencia y 2 para la falta de claridad en la comunicación (ejemplos originales)
3. ¿Por qué se afirma que es imposible no comunicar? Señale un ejemplo