

BASES TEÒRIQUES DELS PROCESSOS COMUNICATIUS

Encarna Canet Benavent
2n curs. Grau en Treball Social

Referències bibliogràfiques

- Escoda, E. (coord.) (2012). *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social*. Tirant Humanidades.
- López, Gordillo i Grau (coord.) (2018). *Comportamiento no verbal*. Pirámide.
- Watzlawick, Beavin i Jackson (1989). *Teoría de la comunicación humana*. Herder.

BASES TEÒRIQUES DELS PROCESSOS COMUNICATIUS

CONTINGUT

1. Definició i característiques del procés comunicatiu
2. La comunicació en la societat del coneixement i la informació
3. Diferències entre comunicació i informació
4. Nivells i funcions de la comunicació
5. Dificultats en la comunicació interpersonal
6. La comunicació verbal i no verbal o analògica i digital
7. Els axiomes de la comunicació humana
8. Conductes que faciliten o dificulten la comunicació

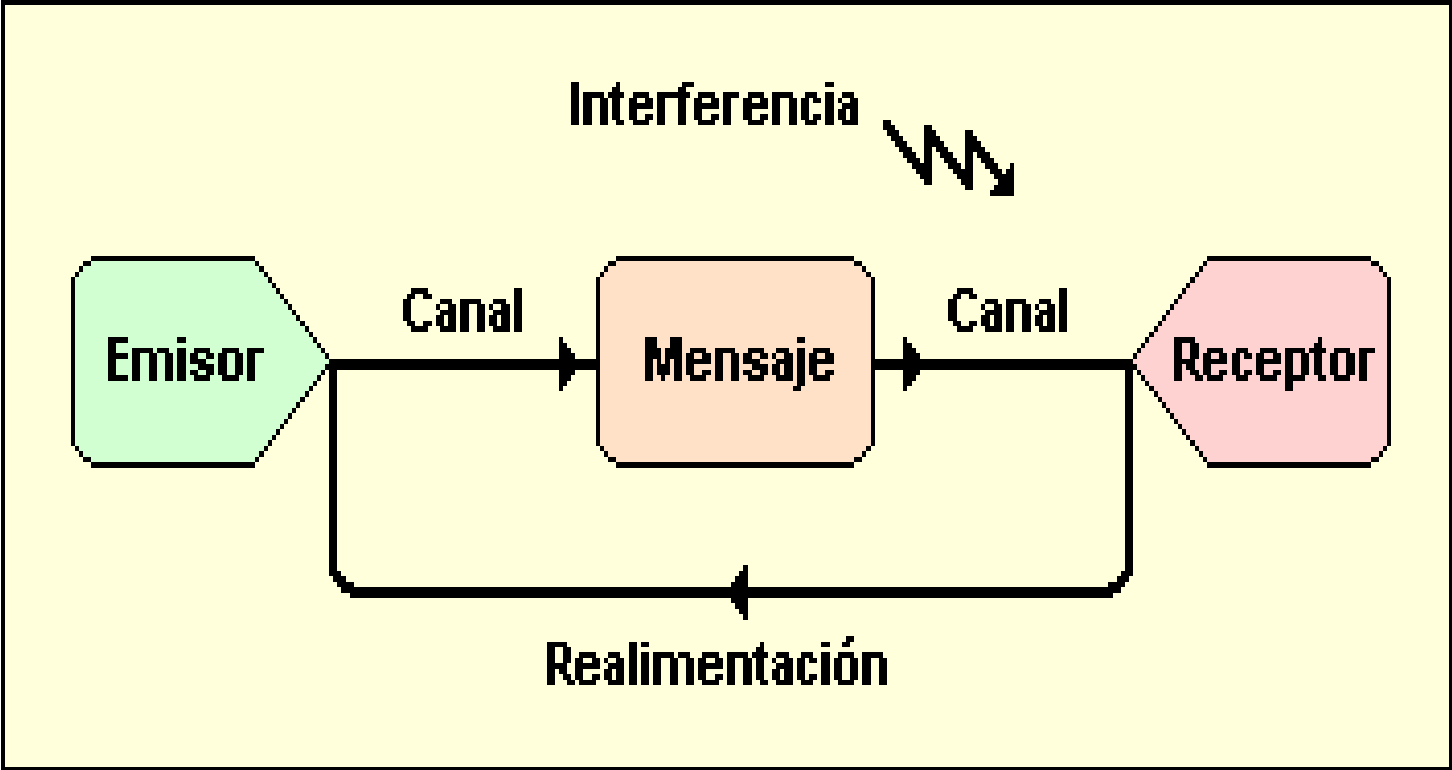
1. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS COMUNICATIU

- Què és la comunicació?
- Elements clau de la comunicació humana



Què és la comunicació?

- ❖ És un **procés** que ocorre entre dues o més persones en el qual l'emissora expressa alguna cosa, mitjançant signes verbals o no verbals, amb la **intenció d'influir** en els pensaments, les emocions o el comportament de qui rep el missatge (receptora).
- ❖ És un procés **recíproc i interactiu**: totes dues emeten i reben missatges simultàniament.
- ❖ Els papers d'emissora i receptora es van intercanviant.



Elements clau de la comunicació humana

Emissora: qui transmet la informació (un individu, un grup o una màquina).

Receptora: qui rep la informació (individualment o col·lectivament).

Codi: conjunt o sistema de signes que l'emissora empra per a codificar el missatge (verbal, de signes, escrit...) que es percebrà a través dels sentits de la receptora (oïda, vista, tacte, olfacte i gust).

Canal: element físic per on es transmet la informació (impremta, telegrafia, ràdio, telèfon, televisió, ordinador, etcètera).

Elements clau de la comunicació humana

Missatge: la mateixa informació que l'emissor transmet.

Context: circumstàncies temporals, espacials i socioculturals que envolten l'acte comunicatiu i que permeten entendre el missatge en la justa mesura.

Interferència, barrera o soroll: qualsevol pertorbació que té com a resultat que el missatge arribe distorsionat al receptor.

Retroacció, també dita informació de retorn i *feedback*: és la condició necessària per a la interactivitat del procés comunicatiu, és una resposta (actitud, conducta) que aconseguix la interacció entre l'emissora i la receptora.

"Nuestro peor problema de comunicación es que no escuchamos para entender. Escuchamos para contestar."



Tots aquests elements formen un conjunt que és el que dona significat a la comunicació.

La comunicació està condicionada pels factors següents:

- **Experiències prèvies** de l'emissora i la receptora
- **Intencionalitat** de l'emissora
- **Idees, creences i valors** de les persones
- **Estat emocional**
- **Aspectes culturals i socials**

Objectius de la comunicació

Intercanvi de missatges

Intenció d'influir en les idees, els comportaments... dels altres

2. LA COMUNICACIÓ EN LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT I LA INFORMACIÓ

- Societat de la informació
- Bretxa digital
- Bretxa digital de gènere



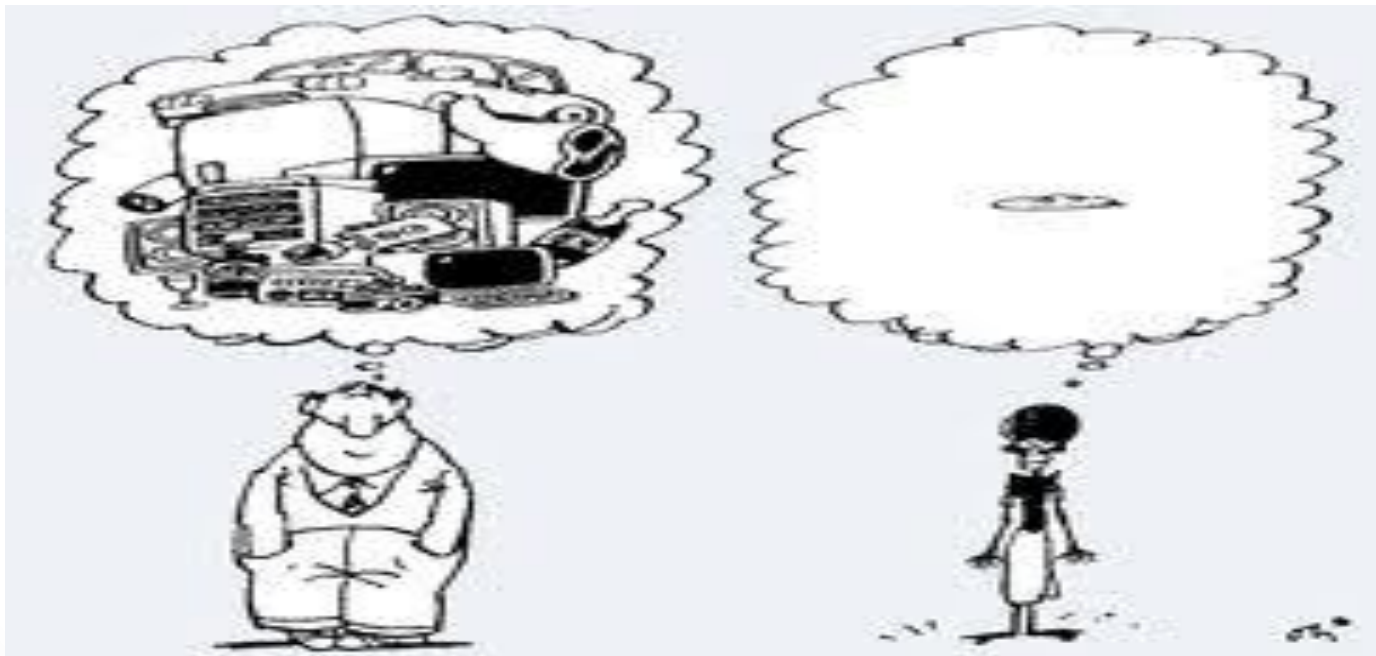
Societat de la informació

- Distribució desigual de les TIC.
- Manca d'accés a informació de gran part de la població mundial.
- Nova bretxa social.
- Nova exclusió social.



Bretxa digital

- Diferència existent entre qui té accés a les noves tecnologies i qui no en té.



Bretxa digital

- Fa referència no sols a l'accés a les noves tecnologies, sinó també a la destresa tecnològica, a tenir les habilitats digitals necessàries, saber on es pot trobar contingut (l'alfabetització digital), l'idioma, l'entorn, tenir connexió a Internet, que la informació siga accessible a persones amb discapacitat, persones grans...
- La barrera més difícil de superar no és l'accés, sinó l'ús.

Bretxa digital de gènere

- Les dones tradicionalment no han participat en el disseny, en la creació ni en el desenvolupament de la tecnologia.
- No tenen un accés igualitari a l'ús de la tecnologia.
- La bretxa digital afecta la població amb menys recursos i són sobretot dones.

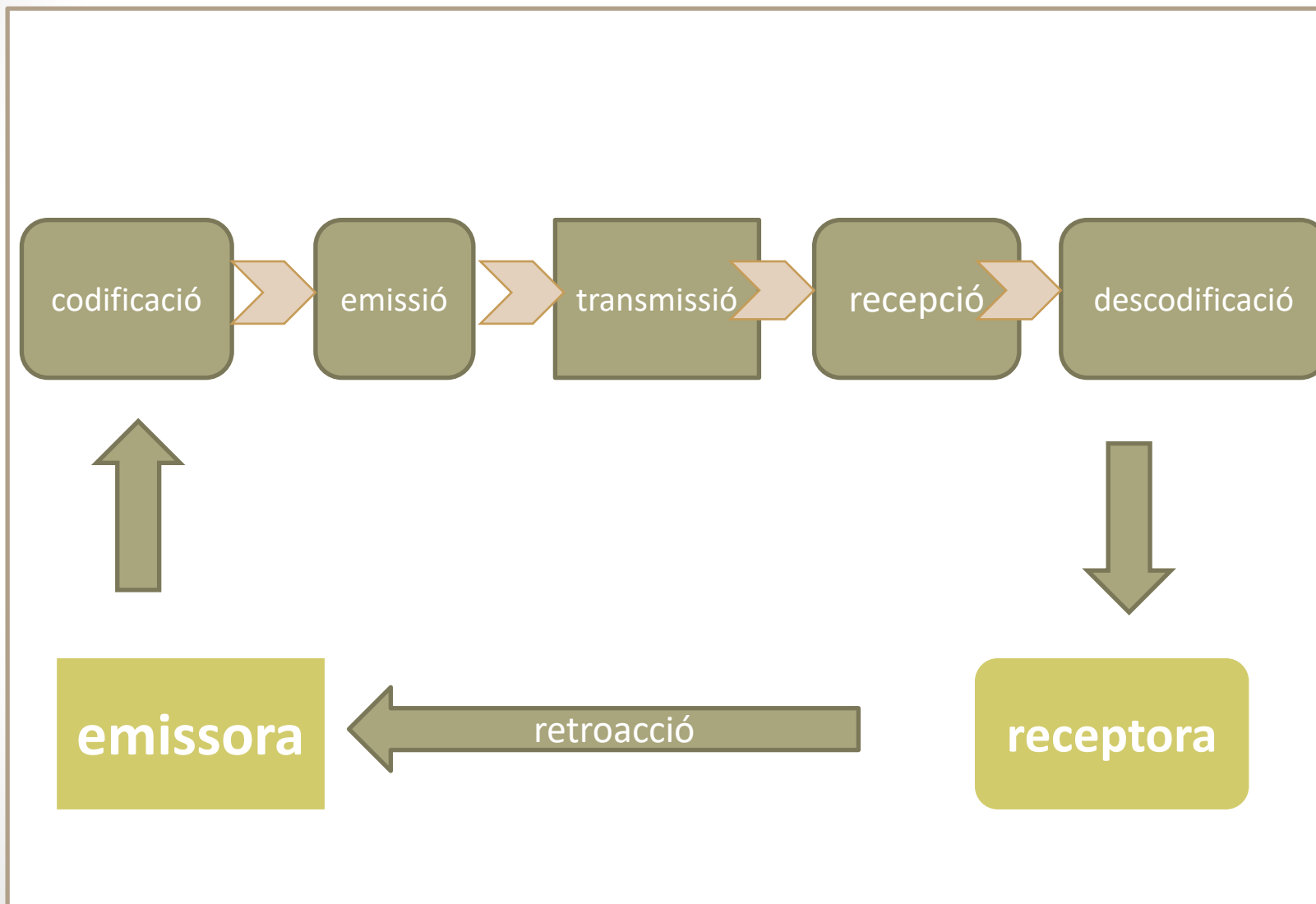


3. DIFERÈNCIES ENTRE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

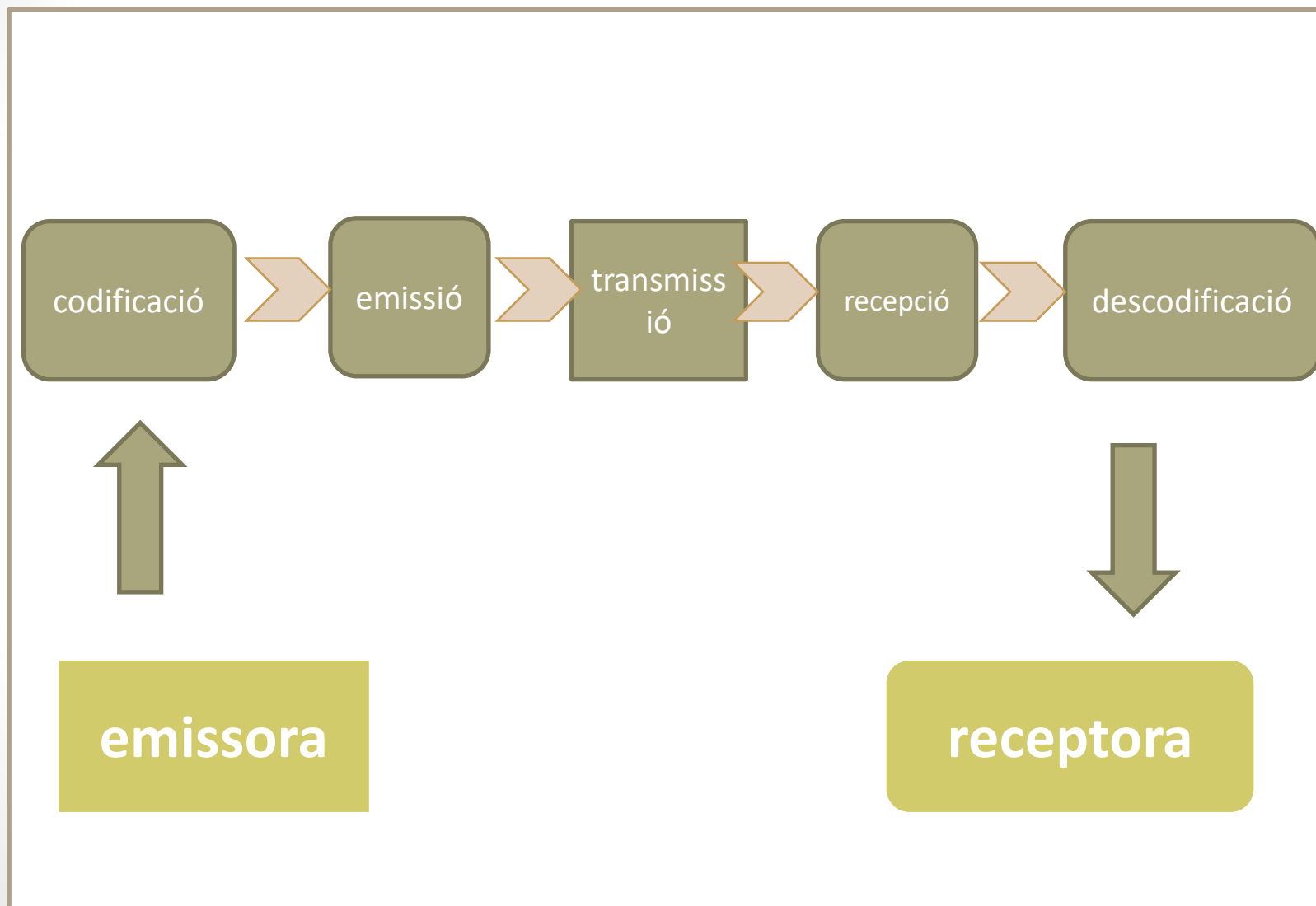
- És la mateixa cosa?



Procés de la comunicació



Procés de la informació



Informació

- Mostra contingut, dades...
- És unidireccional.
- No hi ha retroacció.
- No hi ha la possibilitat que el receptor reaccione al missatge.



Comunicació



- Mostra contingut, dades, emocions, sentiments...
- Relació.
- És bidireccional.
- Produeix retroacció.
- El receptor també es comunica.

4. NIVELLS I FUNCIONS DE LA COMUNICACIÓ



Nivells de la comunicació

- ***Comunicació intrapersonal***: és un procés de reflexió en l'àmbit privat (diàleg amb un mateix).
- ***Comunicació interpersonal***: és la interacció entre dues o més persones, amb retroacció immediata, i en la qual es poden usar els cinc sentits.
- ***Comunicació intragrupal***: dins d'un grup específic com la família o l'equip de treball.
- ***Comunicació intergrupala***: s'estableix entre dos o més grups.

Nivells de la comunicació

- ***Comunicació institucional*** (organitzacional): s'estableix per a donar a conèixer una organització: polítiques, objectius de treball, funcionament... tant per al seu personal com per a la societat en general.
- ***Comunicació massiva*** (global): va dirigida a tota la societat com, per exemple, la comunicació de masses.

Funcions de la comunicació

Funció	Contingut - objectiu	Exemples
Expressiva	Comunicació de la subjectivitat personal: sentiments, emocions.	Cartes personals, diaris íntims, poesia.
Referència	Comunicació objectiva: informació .	Textos científics, històrics, periodístics, informes, etc.
Apel·lativa	Comunicació per a persuadir l'oient.	Llenguatge publicitari, llenguatge polític.
Poètica	Comunicació que cuida la forma del missatge.	Poesia i prosa literària, llenguatge publicitari.

5. DIFICULTATS EN LA COMUNICACIÓ INTERPERSONAL

- Percepció
- Emissió dels missatges
- Interpretació del missatge
- Comunicació eficaç

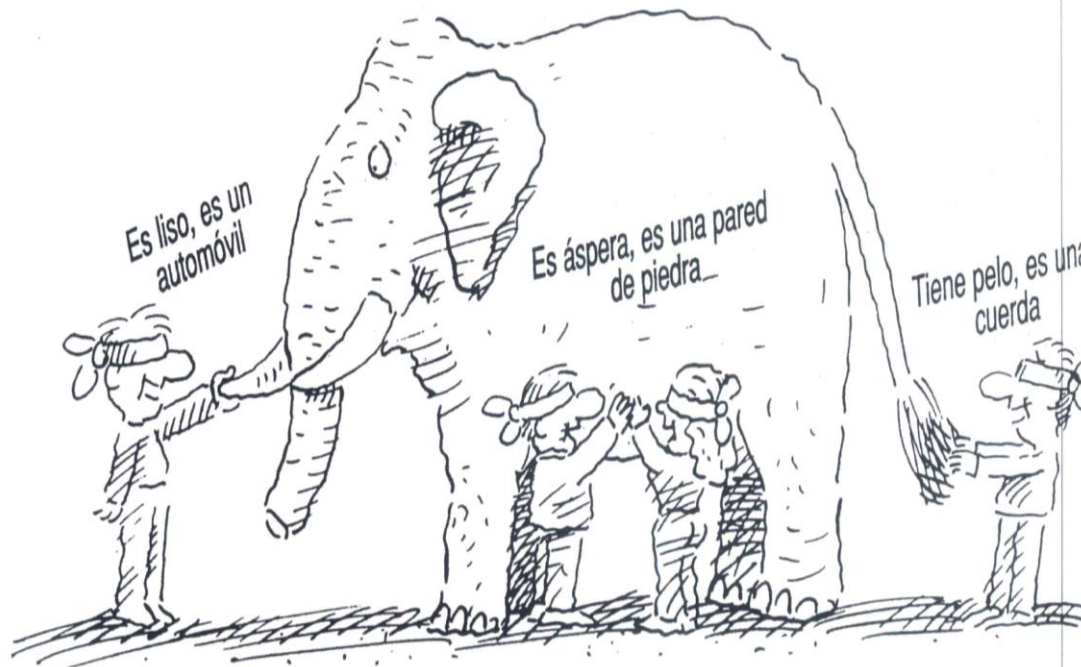
Dificultats de la comunicació interpersonal

Roca, Elia (2003)

a) Dificultats per la NOSTRA PERCEPCIÓ: la representació de la realitat que té cada persona és diferent de la que tenen les altres.

- Les diferències per a percebre la realitat ocorren perquè no captem la realitat en si, sinó una versió simplificada de la realitat.
- **Per què?** Perquè tenim una capacitat d'atenció **limitada** i la nostra ment ignora allò que li sembla menys interessant.

Percepció



Necesitamos una visión global.

Dificultats de la comunicació interpersonal

b) Dificultats en L'EMISSIÓ DELS MISSATGES: quan s'interpreta malament un missatge és perquè no l'hem emès correctament a causa de:

- Un gest, una paraula, un comportament... varien molt segons el context i el llenguatge no verbal (picar l'ullet).
- Un mateix missatge pot manifestar-se amb codis verbals i no verbals diferents (mostrar afecte).

Dificultats de la comunicació interpersonal

c) Dificultats en la INTERPRETACIÓ DEL

MISSATGE: cal que el receptor perceba els codis verbals i no verbals i sàpiga interpretar-los de forma adequada.

- ✓ Molts codis poden NO captar-se perquè la nostra atenció és limitada: “escoltem la meitat del que ens diuen, entenem la meitat del que escoltem i recordem la meitat del que entenem”.
- ✓ A més, el missatge pot arribar-nos distorsionat per factors ambientals (soroll...) o per l'estat emocional del receptor (por, fam, son...).

Llei bàsica de la comunicació

(Birkenbihl, 1993)

La veritat no és el que diu A, sinó el que B entén:
el missatge vàlid no és el que transmet l'emissora
sinó el que entén la receptora.

Quan B interpreta malament un missatge de A, el responsable sempre és A.

La responsabilitat d'aconseguir una comunicació correcta és sempre de l'emissora.

Comunicació eficaç

- N'hi ha quan la receptora capta el missatge de l'emissora amb les **menys distorsions possibles**.
- Si el receptor percep una cosa diferent del que l'emissor vol transmetre, NO hi ha comunicació eficaç.
- Cada persona té els seus **mapes mentals**: representacions de la realitat que cada persona té al cap segons com creu que són les coses i com li agradaria que foren (per les experiències prèvies i creences).

Comunicació eficaç

- Cal captar l'atenció de la receptora.
- Escollir el moment i el lloc adequats.
- Adaptar-se a la persona receptora: als seus coneixements, estat d'ànim, etc.
- Cuidar la comunicació no verbal.
- Assegurar-nos que ha captat allò que volem transmetre.

Comunicació eficaç

- Solem pensar que la manera com veiem les coses és l'autèntica i que les persones que les veuen diferent s'equivoquen.
- Cal acceptar que **som diferents** en la manera de pensar i veure les coses.
- EN TREBALL SOCIAL CAL ACCEPTAR EL PUNT DE VISTA DE LA PERSONA INTERLOCUTORA I DEMOSTRAR-LI QUE PODEM VEURE LES COSES DES DEL SEU MAPA DE LA REALITAT.

6. LA COMUNICACIÓ VERBAL I NO VERBAL O ANALÒGICA I DIGITAL

Le Hijab n'est pas un signe de soumission, c'est juste un voile qui soustrait les femmes aux regards masculins et protège ainsi les hommes de la tentation...



Alors pour une protection plus efficace !...



- La comunicació pot ser verbal (analògica) i no verbal (digital).
- Totes dues són essencials en les relacions interpersonals.

Comunicació verbal

La comunicació VERBAL inclou:

- La C **expressiva** (la paraula i l'escriptura)
- La C **receptiva** (escoltar i llegir)

La comunicació VERBAL usa com a suport el **llenguatge**.

Comunicació no verbal

- Inclou gestos, moviments, mirades...
- Es produeix irremeiablement encara que estiguem callades o quietes. Sempre comuniquem encara que estiguem en silenci.
- Gran part de la comunicació entre les persones es produeix de forma NO VERBAL.
- Un estudi (Mehrabian, 1972) demostra que en la transmissió d'un missatge, únicament el 7% del que captem procedeix de les paraules:
 - El 38% prové de les característiques de la veu.
 - El 55% prové dels senyals del llenguatge no verbal.

Comunicació no verbal

Segons Caballo (1993), els missatges no verbals poden complir diverses funcions:

- ✓ **Substituir paraules** (exemple: el signe de silenci).
 - ✓ **Repetir allò que es diu** (adeu amb la mà).
 - ✓ **Emfatitzar** un missatge verbal (apujant el to de veu).
 - ✓ **Regular la interacció** (donar pas, amb una mirada, a una persona perquè parli).
 - ✓ **Contradir el missatge verbal** (amb cara de desgrat).
- Expressa **sentiments** i l'**aspecte relacional** de la comunicació.

VERBAL	NO VERBAL
Comunica continguts	Comunica sentiments i relació
Admet mentides	És difícil mentir
Complexitat i abstracció	Baixa abstracció
És seqüencial	És simultània
Té principi i final	És contínua
Menys impacte	Més impacte
De forma deliberada	Inconscient

Comunicació no verbal

- **CINÈSICA**. Estudia aspectes relatius a **postures corporals, expressions facials, gestos**, etc.
- **PARALINGÜÍSTICA**. Se centra en l'anàlisi de determinats aspectes no lingüístics de la conducta verbal, com **el to de la veu, el ritme, la velocitat, l'èmfasi, les pauses**, etc.
- **PROXÈMICA**. Analitza l'ús de **l'espai personal, el contacte físic**, la proximitat/distància, l'orientació del cos, etc.

CINÈSICA

- Expressió de la cara
- Contacte visual
- Dilatació i contracció de la pupil·la
- Postura corporal
- Somriure
- Moviments corporals
- Gestos amb les mans
- Aspecte extern
- Contacte físic

CINÈSICA

Gestos

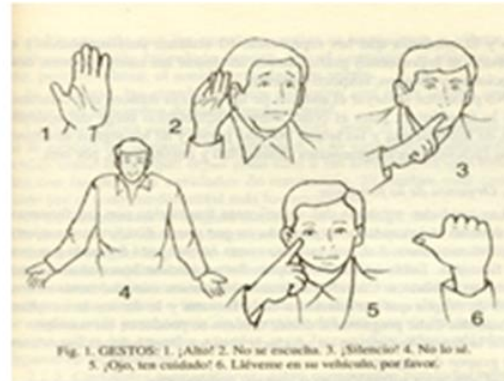


Fig. 1. GESTOS: 1. ¡Alto! 2. No se escucha. 3. ¡Silencio! 4. No lo sé. 5. ¡Ojo, ten cuidado! 6. Lávese en su vehículo, por favor.



Comunicació Professional
E. Canet

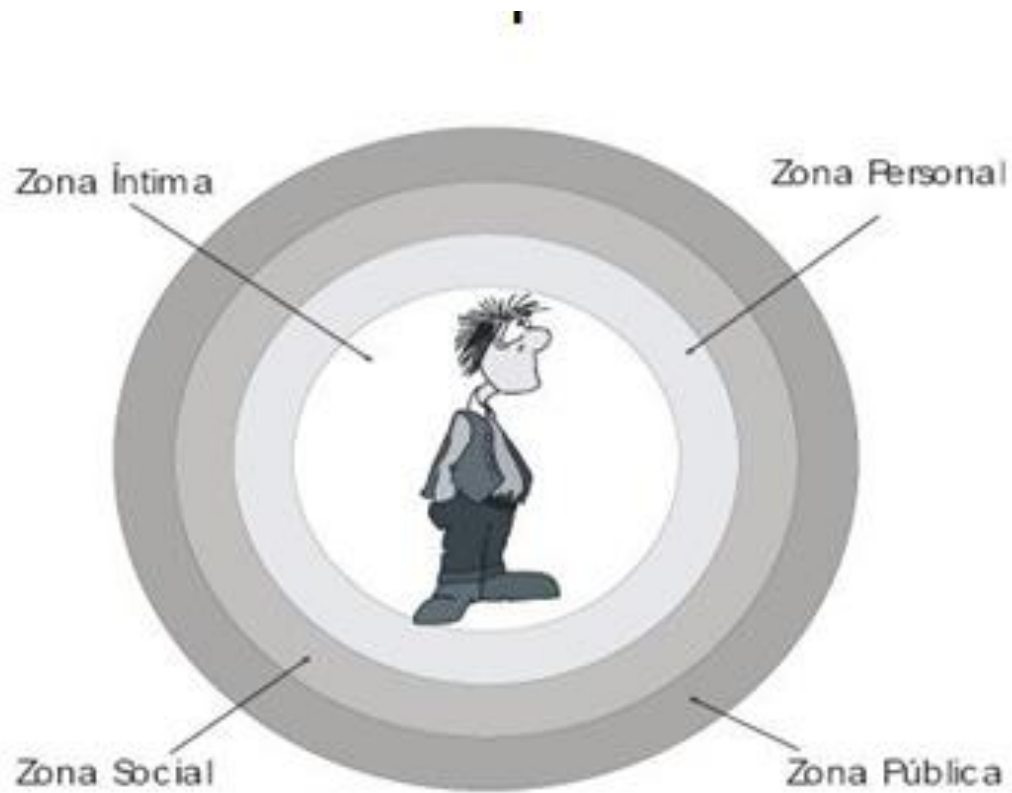
Postures (Mehrabian, 1968)

- D'acostament: atenció, interès, inclinar el cos cap avant.
- De retirada: negació, rebuig, cos que retrocedeix.
- D'expansió: orgull, arrogància, menyspreu, tronc i cap erectes, muscles elevats.
- De contracció: depressiva, cap cot, tronc inclinat, cap enfonsat, pit enfonsat.

Sintonització gestual

- És freqüent entre persones amb molta relació: mentre una persona parla, els seus gestos i moviments tendeixen a ser iguals que els de l'interlocutor.
- Si no hi ha bona relació, no hi ha sintonització gestual.

Proxèmica



Proxèmica

- Països sense contacte: Japó, EUA, Regne Unit, Austràlia.
- Països amb contacte mitjà: França, Xina, Índia.
- Alt contacte: Orient Mitjà, Amèrica Llatina, Itàlia, Espanya.



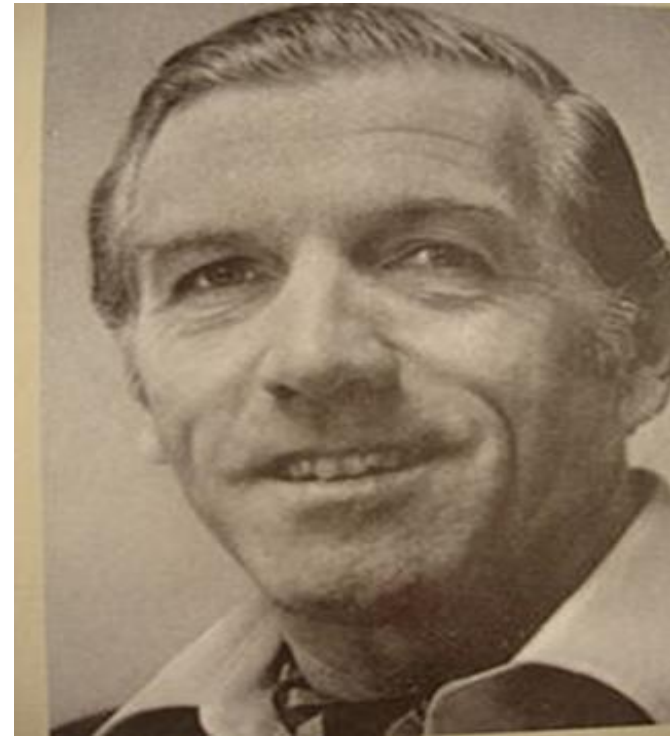
Paralingüística

- Volum
- Tonalitat de la veu
- Velocitat
- Èmfasi
- Falques
- Pausas
- Vacil·lacions

7. ELS AXIOMES DE LA COMUNICACIÓ HUMANA (Watzlawich, 1967)

És impossible no comunicar-se.
La comunicació afecta la conducta.

- Té un aspecte de contingut (informació) i un aspecte de relació (conducta).



Els axiomes de la comunicació humana

- La naturalesa d'una relació depèn de la puntuació de les seqüències de la comunicació.
- Ens comuniquem de manera digital (verbal) i analògica (no verbal).
- Tots els intercanvis comunicatius són simètrics o complementaris.

8. CONDUCTES QUE FACILITEN O DIFICULTEN LA COMUNICACIÓ



Case, 2003

Dos elements fonamentals en la interacció comunicativa

Escena

- Condicionants polítics
- Estructurals o de jerarquia
- Culturals

Participants

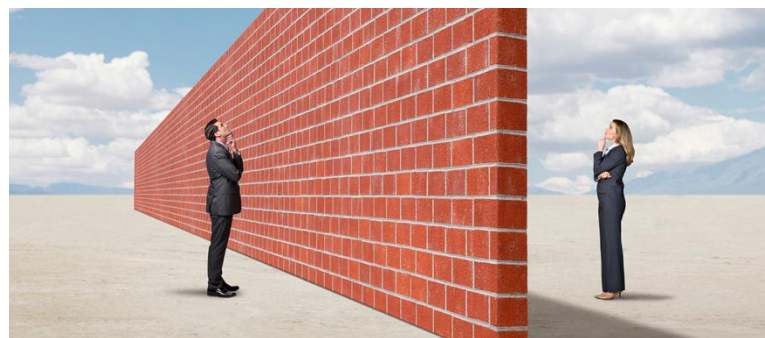
- La imatge
- Les creences, els estereotips
- Percepcions (accent, dialecte, vocabulari, velocitat...)

Conductes que faciliten la comunicació

- Desitjar transmetre un missatge.
- Voler escoltar.
- Voler implicar els interlocutors.
- Igualtat amb l'altre.
- Ser positiva.
- Ser flexible.
- Ser breu.
- No estar a la defensiva.
- Personalitzar els missatges.
- Fer constar els acords.
- El to de veu.
- Expressar afecte.
- Ser franc de manera moderada.

Barreres en la comunicació

- Mormolar.
- Interrompre.
- Exagerar els aspectes negatius de les coses o de les persones.
- Discutir per assumptes sense importància.
- Generalitzar en excés “sempre, mai...”.
- Centrar-se en aspectes poc importants i deixar de banda el tema principal.



Barreres en la comunicació

- Exigir o amenaçar.
- Insultar.
- Sarcasme.
- Entonació, volum inadequat.
- Densitat informativa.
- Canvis continus de tema.
- Contacte ocular inadequat.
- Ansietat i nerviosisme.
- Lloc o moment inadequat.
- Discapacitat.
- Manca d'habilitats.
- Nivell cultural.

