

La comunicació i l'assertivitat en el voluntariat

Lola Guerra Ruiz

INDEX

- Aspectes facilitadors d'una bona comunicació: Comunicació verbal i no verbal.
- Pilars de la comunicació a partir del paradigma de la Programació Neuro-lingüística (PNL)
- Tipus de comunicació
- Les interferències comunicatives
- Tècniques per millorar la comunicació en l'acció voluntària

LA COMUNICACIÓ

DEFINICIÓ

És el conjunt dels processos físics i psicològics per mitjà dels quals s'efectua l'operació de relacionar una o diverses persones (emissors) amb una o diverses persones (receptors) amb la finalitat d'aconseguir determinats objectius.

Com és la meva comunicació?

- Com em comunico?
- Què m'agrada de la meva comunicació?
- Què vull millorar de la meva comunicació?

LA COMUNICACIÓ EFICAÇ

Com és una bona comunicació?

- Només podrem parlar de comunicació, en sentit estricte, **quan el receptor té l'oportunitat d'expressar-se respecte al missatge de l'emissor.**
- La responsabilitat d'una comunicació precisa pertany a l'emissor.

COMUNICACIÓ VERBAL

- Els humans som **éssers socials** per naturalesa i, per tant, tenim la necessitat de **relacionar-nos** amb els altres.
- Hi ha comunicació tant intrapersonal com interpersonal
- Per comunicar-nos no n'hi ha prou escriure o parlar. És pertinent considerar els aspectes culturals i les característiques personals.

Tres preguntes importants per una comunicació eficaç:

- **Què vull dir?** Quina és la idea que vull transmetre?
- **Com ho dic?** Com transmeto les meves idees?
- **Quan ho dic?** Quan és el moment adequat per fer-ho?

COMUNICACIÓ EFICAÇ

- Cal concretar els objectius
- Cal evitar les preguntes tancades
- Cal escoltar de forma activa
- Cal crear empatia
- Cal resumir, sintetitzar
- Cal obtenir i donar retroalimentació.

COMUNICACIÓ EFICAÇ

- ✓ Ser clar i específic.
- ✓ Ser sincer.
- ✓ Ser empàtic.
- ✓ Assegurar-se d'haver transmès correctament el missatge.
- ✓ Promoure un bon ambient.
- ✓ El secret d'una persona bona comunicadora no és interessar, sinó estar interessada.



- Segons la PNL, els éssers humans pensem i experimentem la realitat a través dels sentits, per tant, tota la experiència, ja sigui real o recordada, té un component visual (una imatge), auditives (so) i cinestèsic (una sensació, Tacte, etc.)



Comunicació verbal P.N.L

- **Les persones que són més visuals** tenen un discurs ràpid, farà molt poques interrupcions, tant és així que això respirarà fins i tot d'una manera accelerada.
- **La persona més cinestèsica** fa moltes pauses, el temps que necessiten per experimentar la sensació.
- **La persona més auditiva** utilitza un volum mig, monòton. Fa pauses més llargues que el visual.

COMUNICACIÓ NO VERBAL

- A la llarga, **l'acció és més eloqüent que les paraules.**
Quan hi ha discrepàncies entre el que algú diu i el que fa, a això s'anomena **bretxa de credibilitat de comunicació.**

Dinàmica comunicació no verbal: moviments oculars

- Per parelles, fer preguntes sobre els canals visual, auditiu i cinestèsic tant del passat com del futur.
- Cada persona apunta com es mouen els ulls de la persona quan respon.

COMUNICACIÓ NO VERBAL

Dreta: imaginació, futur...

Esquerra: Records



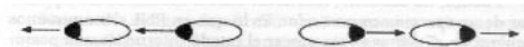
OJOS

Existe una estrecha relación entre los movimientos de nuestros ojos y la forma en la que pensamos.

- ❖ Tendemos a **mirar hacia arriba y desenfocar la vista cuando visualizamos mentalmente.**



- ❖ Si son **imágenes construidas solemos mirar arriba y a la derecha, a la izquierda cuando son imágenes recordadas.**



- ❖ **Movemos los ojos hacia los lados cuando escuchamos sonidos interiores y hacia abajo y a la derecha cuando pensamos en sensaciones.**



- ❖ Cuando **hablamos con nosotros mismos tendemos a mirar hacia abajo y a la izquierda.**



LA COMUNICACIÓ NO VERBAL

- En PNL la comunicació no verbal és en última instància, el llenguatge corporal.
- Per als visuals: molts gestos descriptius, parar-se per mantenir la distància. Respiració ràpida i poc profundes
- Per als auditius : posició del telèfon. Gestos cap a l'oïda i el ritme...
- Pel cinestèsics: gestos cap a dins amb la respiració lenta i profunda. Tenen contacte més físic. Indiquen sentiments, inconscientment apuntant a qualsevol part del cos on senten la sensació.

Tècniques per millorar la comunicació en l'acció voluntària

- Aprendre a iniciar una conversa i a mantenir-la.
- Aprendre a formular preguntes.
- Saber presentar-nos als altres i presentar els altres.
- Saber fer un compliment amb afecte
- Saber donar les gràcies
- Treballar la capacitat de comprendre el que m'estan comunicant
- Escoltar a l'altra persona





Tècniques per millorar la comunicació en l'acció voluntària

Aprendre a demanar ajuda.

Capacitar-nos per donar i seguir instruccions.

Saber demanar disculpes.

Tècniques per millorar la comunicació en l'acció voluntària

- Conèixer els nostres sentiments i emocions i saber-los expressar.
- Comprendre, valorar i respectar els sentiments i les emocions dels altres
- Saber reaccionar davant de l'enuig de l'altre i gestionar bé la situació.
- Expressar afecte.

Tècniques per millorar la comunicació en l'acció voluntària

L' ESCOLTA ACTIVA: Regles per saber escoltar

Escoltar idees, no dades.

Avaluar el contingut, no la forma.

Escoltar amb optimisme.

Esperar-se a les conclusions.

Prendre nota.



- Concentrar-se.
- Mostrar interès.
- Mantenir la ment oberta
- Considerar les expressions, el comportament i la manera d'actuar de la persona que parla.
 - No treure, ni afegir coses, ni interpretar

Dinàmica escolta activa

- Roda de números
- Grups petits, explicació d'una petita preocupació i escolta activa a la resta del grup

Interferències comunicatives

1. Barreres semàntiques

Les barreres semàntiques tenen relació amb el significat de les paraules. Aquest tipus de barreres expliquen que no entenem una paraula, una frase o un discurs.

2. Barreres psicològiques

Les barreres psicològiques tenen a veure amb la situació psicològica concreta de la persona emisora o receptora del missatge. Tenen relació amb els estats emocionals de les persones i això pot arribar a alterar el missatge.

3. Barreres fisiològiques

Les barreres fisiològiques tenen a veure si alguna de les persones està en un estat alterat a nivel fisiològic (confús, somnolència, trastorn...) Això alterarà la emissió i/o recepció del missatge.

Interferències comunicatives

4. Barreres físiques

Les barreres físiques són les més evidents. Són les circumstàncies del context o medi que dificulten una comunicació fluida i clara. Parlem de soroll, manca de llum, distància excessiva entre les persones, problemes amb el mitjà de comunicació (Televisió, telèfon, mòbil..)

5. Barreres administratives

Són els canals amb els que transmetim el missatge així també com les estructures d'organitzacions o planificació d'un acte comunicatiu. Per exemple: sobrecàrrega d'informació, pèrdua d'informació, manca de planificació...

Exercici grupal

Quines barreres de comunicació us trobeu en el vostre voluntariat?

Què feu per fer front a aquestes barreres?

COM SUPERAR AQUESTES BARRERES?

Cada persona utilitzarà la tècnica que millor s'ajusti a les seves necessitats i context.

Algunes idees són:

- Clarificar sempre els missatges que no s'entenguin abans d'avançar en la interacció
- En cas de no comprendre el missatge, pregunta de forma directa.
- Utilitzar expressions que fomentin una comunicació clara i fluida (ser clar i directe)
- Empatitzar amb la persona interlocutora

COM SUPERAR AQUESTES BARRERES?

- Practicar la escolta activa
- Utilitza un llenguatge acord a la edat de la persona interlocutora
- Ser coherents amb allò que diem i com ho diem
- No deixar que els prejudicis ens afectin
- Cuidar l'ambient per facilitar la comunicació
- Comprovar/verificar que ens segueixen quan parlem
- Exercir un control (dins el possible) de les emocions evitant que aquestes distorsionin el missatge.

Què és per vosaltres la empatia?
Quins problemes us trobeu alhora
d'empatitzar?



La empatia

La empatia és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altra persona. No és una capacitat innata, l'aprenem per les experiències personals.

Mostrar empatia suposa saber posar-se en el lloc de l'altre independentment si comparteixes la opinió.

Per mostrar empatia: demostrar interès per l'altra persona, mantenir contacte visual, comunicació verbal adequada.

La simpatia

- És la inclinació afectiva entre persones generalment neix espontaneament. Algú et cau bé, et sents aprop de la seva forma de pensar i sentir.
- Al relacionar-nos podem sentir empatia, simpatia, les dues a la vegada o cap d'elles.