Proyecto
"Promoción de Oportunidades en Equidad de Género y Desarrollo Sostenible"

ARTESANIA • EQUITAD • DESARROLLO
ARTEQUIDES

Comunicación
y relaciones interpersonales efectivas

Material de formación

N° 2

ESTACION
NUCLEO CULTURAL

Apoya
AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Paraguay - 2006

La presente publicación es resultado del trabajo de compilación de **Diana Rodríguez** a solicitud de **Estación A - Núcleo Cultural**, en el marco del Proyecto **"Promoción de Oportunidades en Equidad de Género y Desarrollo Sostenible" (ARTEQUIDES)**. Dicho proyecto busca el desarrollo sostenible de mujeres artesanas de la ciudad de Limpio, ejecutado en conjunto con las organizaciones **Fundación Esplai** de España, y **Fundación CIRD** (Centro de Información y Recursos para el Desarrollo) y **Fundación Jogueraha** ambas de Paraguay, con el apoyo financiero de la **Agencia Española de Cooperación Internacional** (**AECI**).

Estación A - Núcleo Cultural es una organización sin fines de lucro que promueve el desarrollo sociocultural, económico y ambiental en Paraguay, desde su sede en la ciudad de Areguá. A través del Centro Artesanal de la Cuenca, impulsa la promoción y comercialización de artesanía, el diseño y elaboración de nuevos productos, y la capacitación de artesanos y artesanas de la región y de todo el país, aplicando los criterios del comercio justo internacional. Cuenta con un local de exposición y venta en la antigua estación del ferrocarril de la ciudad de Areguá.

Material elaborado por: Diana Rodríguez
Dibujos de: Adrián Pereira
Coordinación General: Gabriela Frers
Diseño: Etcétera, *diseño y comunicación*
Año 2006

Contactos:
Dirección: Ricardo Pérez 917 casi Gral. Díaz, Areguá – Paraguay
Teléfonos: (595 291) 32 696; 32 258
E-mail: estacion@pla.net.py
www.estacion-a.org.py

Indice

5 • Comunicación y relaciones interpersonales efectivas

7 • Tipos de comunicación, verbal y no verbal

9 • Barreras de comunicación

11 • Cómo comunicarnos mejor

13 • Aspectos que favorecen la buena comunicación

Agradecimiento

A la **Agencia Española de Cooperación** (**AECI**), que con su apoyo ha contribuido a hacer realidad un sueño de más de 50 mujeres artesanas; a la **Fundación Esplai**, de España, que, con su confianza y apoyo, ha orientado y dado seguimiento a nuestras acciones; a las **organizaciones locales** impulsoras de este proyecto y a sus técnicos y técnicas que no escatimaron tiempo, esfuerzo y dedicación para obtener los mejores resultados; a la **Municipalidad de Limpio** y a la **Gobernación del Departamento Central**, que apoyaron y acompañaron la iniciativa desde sus inicios, y, muy especialmente, a las **artesanas de Limpio** que aportaron su experiencia, calidez y compromiso para lograr los objetivos propuestos.

Introducción

Este material, de manera sencilla pero precisa, busca contribuir a la profundización e internalización de conceptos y actitudes que enriquezcan el desarrollo integral de un grupo de mujeres, beneficiarias del proyecto "ARTEQUIDES" (Promoción de Oportunidades en Equidad de Género y Desarrollo Sostenible).

La mejora de las condiciones de vida de las personas no proviene de acciones aisladas o disociadas de su integralidad como seres humanos, por eso, la búsqueda de generación de mayores ingresos, será más efectiva y rápida si las personas involucradas se sienten merecedoras de mejores condiciones de vida, para ellas, sus familias y sus comunidades. Estas mejores condiciones se reflejan, necesariamente, en una comunicación más efectiva, que genera relaciones interpersonales satisfactorias y optimiza los procesos de aprendizajes y cambios.

El gran paso en toda intervención en grupos se da cuando todos/as o la mayoría comprenden y sienten que el trabajo colectivo genera un tipo de riqueza que trasciende la financiera: la riqueza social.

Este Proyecto apoya, en especial, a mujeres porque son las que, en lo cotidiano, conciben alternativas económicas en busca del bienestar de sus familias, educan a sus hijos e hijas transmitiendo valores culturales y saberes, y, solidariamente, replican sus aprendizajes significativos con otros /as miembros/as de la comunidad, siendo, por todo esto, potenciales agentes de cambio.

A veces, el trabajo de la mujer, silencioso y espontáneo, no es, por eso mismo, visibilizado ni dimensionado suficientemente, o puede ser subestimado o ignorado. Por estas razones, Estación A, desde el Proyecto "ARTEQUIDES", se propone dejar un instrumento que ayude a mantener vivos en la memoria de nuestras amigas artesanas de Limpio, los contenidos desarrollados y las experiencias compartidas en los talleres de "Autoestima desde una Perspectiva de Género" y "Comunicación y Relaciones Interpersonales Efectivas" y, tal vez, apoyar desde la distancia, a otras mujeres a cuyas manos llegue este material.

Gabriela Frers
Directora Ejecutiva
Estación A, Núcleo Cultural
Proyecto ARTEQUIDES

Quiero

de Jorge Bucay

Quiero que me oigas, sin juzgarme.

Quiero que opines, sin aconsejarme.

Quiero que confíes en mi, sin exigirme.

Quiero que me ayudes, sin intentar decidir por mi

Quiero que me cuides, sin anularme.

Quiero que me mires, sin proyectar tus cosas en mi.

Quiero que me abraces, sin asfixiarme.

Quiero que me animes, sin empujarme.

Quiero que me sostengas, sin hacerte cargo de mi.

Quiero que me protejas, sin mentiras.

Quiero que te acerques, sin invadirme.

Quiero que conozcas las cosas mías que más te disgusten,

que las aceptes y no pretendas cambiarlas.

Quiero que sepas, que hoy,

hoy podés contar conmigo.

Sin condiciones.

Comunicación
y relaciones interpersonales efectivas

Comunicación:

Es un proceso que permite que las personas intercambien mensajes y para que éstos se comprendan se necesita un lenguaje común.
También se entiende como el proceso de compartir el significado personal (lo que la persona piensa, opina o siente), con el objeto de influir en el comportamiento, compartir información o lograr el entendimiento.

Comunicación interpersonal:

Es un tipo de comunicación entre dos o más personas en el cual se lleva a cabo un proceso de intercambio de información, pero también de sentimientos y emociones; por ejemplo, una persona cuenta algo y otra le contesta.

Elementos de comunicación:

En todo proceso de comunicación existe un/a emisor/a, un mensaje, un/a receptor/a, un código común entre ambos y un canal de comunicación.

Emisor/a:

Es la persona que tiene información y quiere transmitirla, entonces comienza el proceso de comunicación.

Mensaje:

Es el contenido de la comunicación. Pueden ser informaciones, ideas, sentimientos o actitudes que serán transmitidas mediante un código común.

Canal de selección y transmisión:

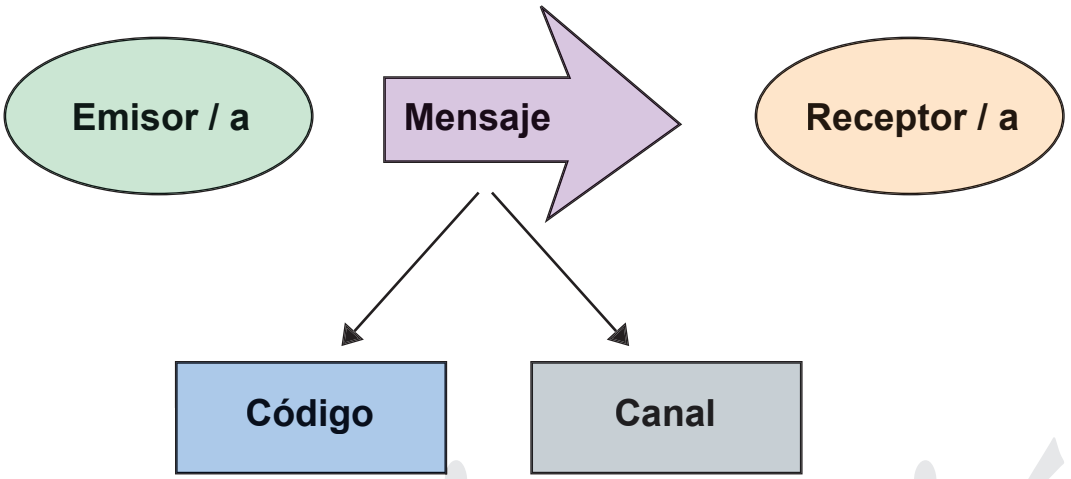
El emisor elige un canal o canales para la transmisión del mensaje. Los canales incluyen el lenguaje escrito y hablado, el silencio, los gestos, el tacto; pueden ser también dibujos o fotografías, mapas, gráficos entre otros.

Código:

Son los signos y las reglas que permiten expresar y comprender un mensaje; por ejemplo, cada región tiene sus propios códigos, frases o gestos que sólo la gente local entiende.

Receptor/a:

Es la persona que recibe el mensaje, realizando su propia interpretación. En este sentido se puede decir que el/la receptor/a tiene un papel activo dentro del proceso de comunicación. El/la receptor/a interpreta el mensaje desde su propia realidad, por eso puede suceder que dos personas que reciben un mismo mensaje tengan interpretaciones diferentes.



Es importante resaltar que este proceso se realiza en forma dinámica y no lineal, es decir, el/a emisor/a se vuelve receptor/a cuando el/a receptor/a hace de emisor/a.

Tipos de Comunicación verbal y no verbal

Comunicación verbal:

La comunicación verbal se da cuando existen dos o más personas que desean compartir información, intercambiar opiniones, convencer al/la otro/a o simplemente relacionarse. Se expresa a través del lenguaje, y se ve influenciada por la entonación con que se expresa cada frase o idea.

- Se refiere a las palabras y su significado.
- Comienza y termina en lo que decimos.
- Es generalmente consciente y controlada por la persona que está hablando.

Comunicación no verbal:

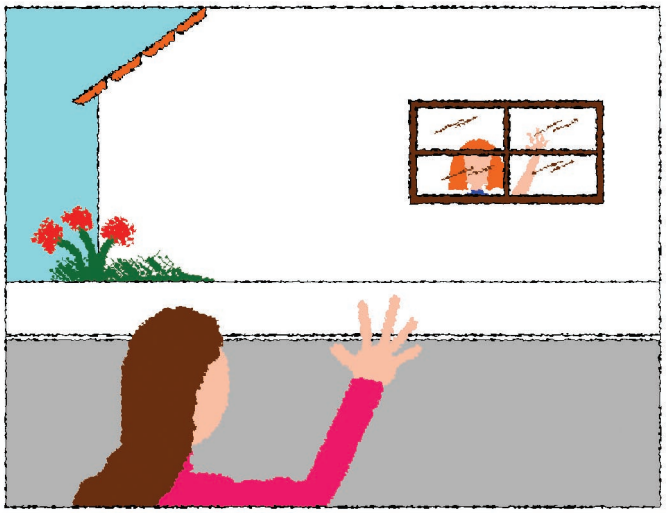
Este tipo de lenguaje no utiliza palabras y se refiere al lenguaje corporal que las personas expresan cuando se comunican. Algunos de los aspectos del lenguaje no verbal son: gestos, señas, miradas, movimientos del cuerpo, etc.

- Se refiere a toda forma de conducta no verbal que expresa, sin hablar, cómo nos sentimos.
- Es compleja y generalmente inconsciente.
- A menudo, muestra al/la otro/a los verdaderos sentimientos o mensajes reales que están siendo transmitidos.

La comunicación no verbal puede ser voluntaria (por ejemplo, cuando movemos la cabeza aprobando algo, sonreímos en señal de agradecimiento, señalamos algo con el dedo, etc.). Hay muchas ocasiones, sin embargo, en que no somos conscientes de la intención de transmitir un mensaje por medios no verbales. Por ejemplo, cuando estamos enojados y transmitimos esa emoción por medio de la expresión de la cara o los gestos.

Expresiones del comportamiento no verbal:

- La expresión facial.
- La mirada.
- La postura: el modo de pararse, sentarse o caminar.
- Los gestos.
- La proximidad.
- El contacto físico.
- La apariencia personal.



Barreras de Comunicación

Las barreras son todos aquellos aspectos negativos que interfieren en una buena comunicación.

Actitudes:

Tiene que ver con lo que nos gusta y lo que no nos gusta. Las actitudes pueden deberse a experiencias negativas con relación a personas o instituciones, como también puede basarse en experiencias negativas de otras personas. Cualquiera sea el caso, si por ejemplo, la actitud de una persona es negativa hacia una institución, es probable, que todo lo que venga de ésta se desapruebe.

Valores:

Es una convicción o una norma importante para una persona. Los valores pueden ser influidos por factores religiosos, educativos o culturales, así como por otras experiencias personales. Ejemplo: cuando dos personas tienen valores diferentes no es sencillo que lleguen a un acuerdo.

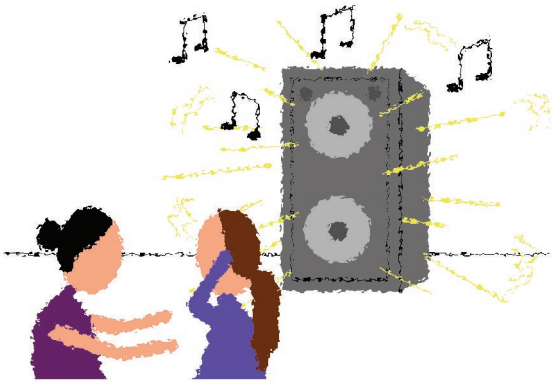
Las Barreras también pueden ser:

Barreras personales:

Aparecen cuando el problema de comunicación tiene que ver con las emociones humanas, cuando las personas juzgan o valoran a otras o cuando no sabemos escuchar. Nuestras emociones actúan como filtros de la comunicación; en ocasiones, vemos y oímos únicamente lo que queremos de acuerdo a nuestra situación emocional.

Barreras físicas:

Son problemas de la comunicación que ocurren en el ambiente donde ésta se realiza, precisamente en el canal de comunicación. Entre las barreras físicas encontramos los sonidos que interfieren en la comunicación (ruidos).



Barreras relacionadas al significado:

Aparecen cuando el significado del mensaje no es el mismo para el/la emisor/a que para el/la receptor/a. Otro problema se da cuando una misma palabra tiene varios significados.

Cómo comunicarnos mejor

Clarificar los objetivos:

En la comunicación se debe tener claro qué es lo que se quiere transmitir. Hay que tomarse el tiempo para aclarar lo que se pretende o se busca.

Escuchar, observar:

Esto te ayudará a conocer cómo está llegando el mensaje a la otra persona y permitirá mejorar la comunicación.

No interpretar, preguntar:

La mejor manera de saber si está llegando bien la información es preguntando para aclarar, si sólo se interpreta hay riesgo de equivocarse.

Identificar el deseo de la persona de querer comunicarse:

Existen ciertas señales (mirar el reloj, mostrarse inquieto/ a, etc.) que demuestran que no es el momento oportuno para hablar. Si es así, proponer comunicarse en otro momento.

Cuidar la forma de comunicarse:

La claridad y firmeza de las palabras, la calidad de la voz, el contacto visual que se mantiene mientras se habla, los gestos y la postura relajada, puede ser más efectivo que el contenido de lo que se dice.

Tratar de ser específico/a:

La comprensión de lo que se comunica está en relación con la habilidad para transmitir información clara y concreta. Cuando se da muchas vueltas para decir algo, muchas veces, se puede confundir al/a receptor/a.

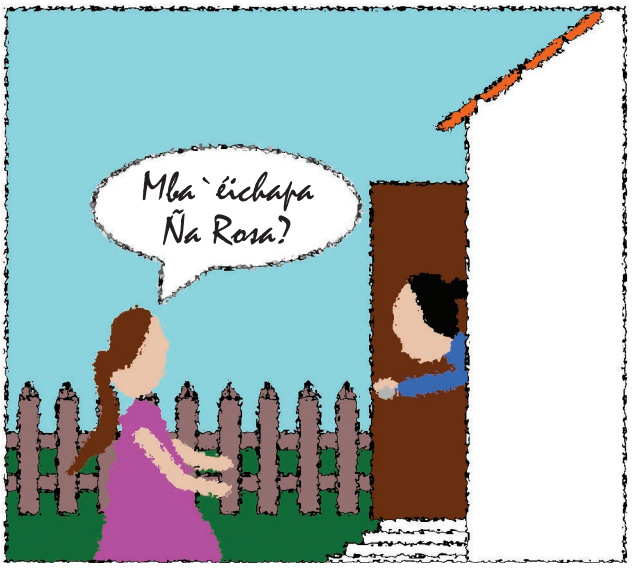
Evitar las humillaciones, los juicios o valoraciones y las órdenes:

Todo esto tiene un efecto negativo en el proceso de comunicación. A nadie le agrada que se le trate mal, y cuando esto sucede la persona puede cerrarse y no comprender el mensaje.

Aspectos que favorecen la buena comunicación

Ser Amable:

- Sonreír.
    - Llamar a la persona por su nombre.



    - Comenzar en forma amistosa.
    - Mirar a la persona a quien uno se dirige.

Ser Comprensivo/a:

- No criticar destructivamente, ni discutir.
- Tratar de ponerse en el lugar del otro.

Interesar, motivar:

- Animar a que la persona hable de lo que le interesa.
- Decirle lo que se espera de él o de ella.
- Demostrar respeto por las opiniones, ideas y deseos de los demás.
- Elogiar las buenas cualidades y méritos de los demás.

Mis Anotaciones...

Comunicación