

Unitat 1

La comunicació

Preguntes inicials

1.. Coneixes la diferència entre comunicar i informar?

2.. Has pensat el que comuniques a través dels teus gestos?

3.. Quan et parlen els teus professors, escoltes o simplement hi sents?

4.. Creus que comets errors als exàmens perquè no entens bé el que et pregunten?

5.. Si discuteixes amb algú, escoltes el que diu o estàs pensant en la resposta que li donaràs?

6.. Has pensat com l'estat d'ànim condiona la teva comunicació?

En aquesta unitat aprendràs a...

- Distingir els elements de la comunicació.
- Identificar el procés per tal que es produeixi una bona comunicació.
- Diferenciar informació de comunicació.
- Valorar la importància d'interpretar els missatges.
- Analitzar el problema de les barreres i els errors.



Unitat 1

La comunicació

Preguntes inicials

1.. Coneixes la diferència entre comunicar i informar?

2.. Has pensat el que comuniques a través dels teus gestos?

3.. Quan et parlen els teus professors, escoltes o simplement hi sents?

4.. Creus que comets errors als exàmens perquè no entens bé el que et pregunten?

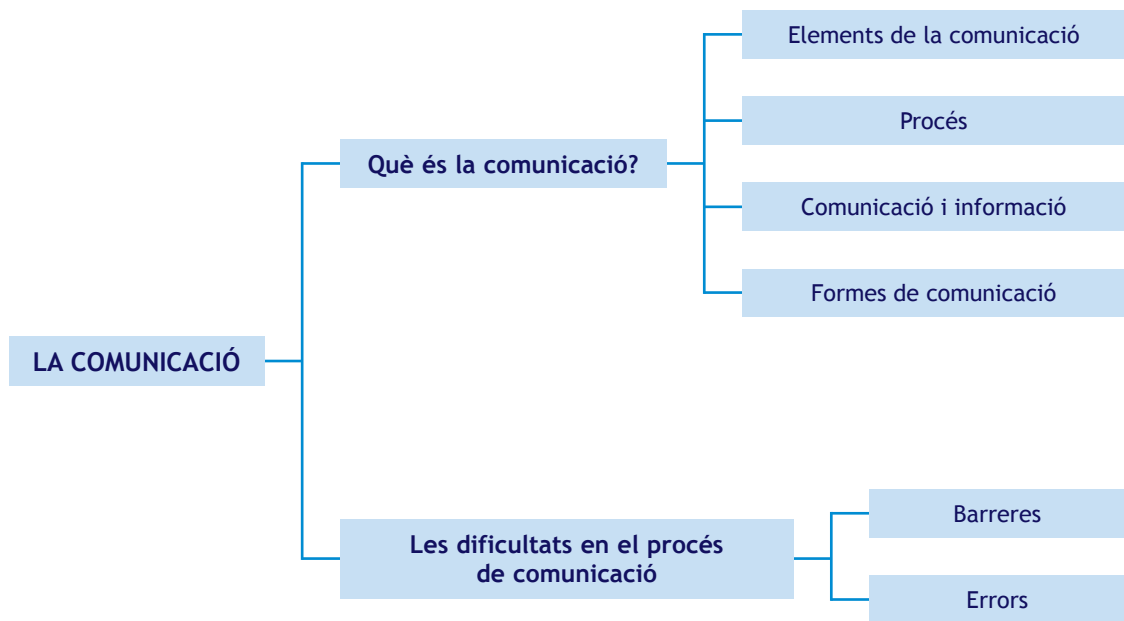
5.. Si discuteixes amb algú, escoltes el que diu o estàs pensant en la resposta que li donaràs?

6.. Has pensat com l'estat d'ànim condiona la teva comunicació?

En aquesta unitat aprendràs a...

- Distingir els elements de la comunicació.
- Identificar el procés per tal que es produeixi una bona comunicació.
- Diferenciar informació de comunicació.
- Valorar la importància d'interpretar els missatges.
- Analitzar el problema de les barreres i els errors.





Per al projecte final

- Sabràs descriure els diversos receptors a qui emetrà els missatges el Departament de Comunicació d'ALEGRA, SL.
- Identificaràs els canals més apropiats per tal que ALEGRA, SL, s'adreci als seus clients.
- Coneixeràs com podria evitar ALEGRA, SL, les possibles barreres de comunicació semàntiques que sorgirien en organitzar una festa a l'ambaixada xinesa.
- Si ALEGRA, SL, no planifica bé la seva estratègia, pot cometre errors en la comunicació. Reconeixeràs els possibles errors que es poden cometre en funció del canal que l'empresa decideixi utilitzar en cada moment.



Feedback

Terme anglès que s'aplica al procés en què una part de la informació de sortida d'un circuit retorna a la seva entrada.

Per extensió, s'utilitza per expressar la modificació de l'actitud inicial en un procés de comunicació a partir de l'anàlisi dels seus resultats. És a dir, el procés de comunicació es va enriquint amb les aportacions de tots els participants.



1 >> Què és la comunicació?

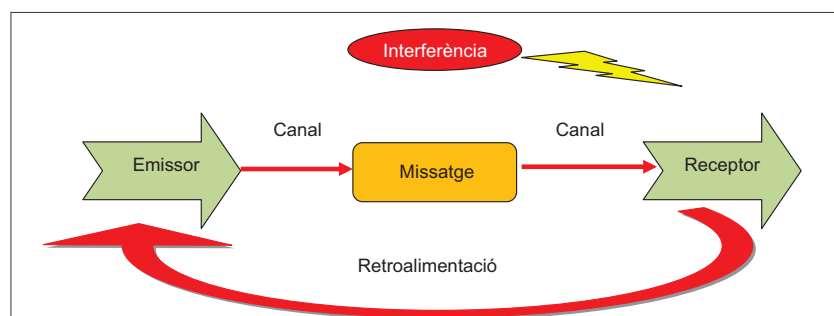
La persona, com a ésser social, necessita comunicar-se, ja que tant voluntàriament com involuntàriament es relaciona amb els altres i amb el medi en què es desenvolupa. Podem definir la comunicació com:

La **comunicació** és el procés en què dues o més persones es relacionen intercanviant missatges per mitjà d'un canal o mitjà que actua de suport en la transmissió de la informació.

1.1 > Elements de la comunicació

La comunicació és un procés en què intervenen els elements següents:

- **Emissor:** és la persona que emet el missatge prenent la iniciativa de comunicar.
- **Receptor:** és la persona que rep el missatge, és a dir, a qui va destinat. No necessàriament ha de ser-hi present, com succeeix, per exemple, amb la comunicació telefònica.
- **Missatge:** és el contingut de la comunicació, és a dir, el conjunt d'idees, informacions, sensacions o sentiments que es transmeten en comunicar.
- **Codi:** és el conjunt que conformen el llenguatge, les normes, els símbols, les claus, etc., que serveixen per transmetre el missatge. Ha de ser compartit per l'emissor i el receptor per tal que la comunicació sigui efectiva.
- **Canal:** és la forma a través de la qual s'emet el missatge de l'emissor al receptor. Els canals poden ser:
 - **Personal, o canal auditiu,** si l'emissor i el receptor mantenen un tracte directe i personal. Per exemple: una conversació amb un amic.
 - **Impersonal, o canal gràficovisual,** si no existeix tracte personalitzat perquè no hi ha interacció. Per exemple: TV, ràdio, premsa, etc.
- **Context:** és la situació concreta en què es desenvolupa la comunicació. No és el mateix la comunicació en un entorn familiar que davant d'un grup de persones desconegudes.
- **Feedback o retroalimentació:** és la resposta del receptor, que serà opcional, però com major sigui, més complet serà el procés de comunicació.



Quan ens referim a elements de la comunicació, és important diferenciar suport de canal. El **suport** és l'element físic que plasma el missatge. Per exemple, Internet és un **canal** que es pot utilitzar amb diferents suports (telèfons mòbils, ordinadors, tauletes tàctils).

En una **conversació**, cada persona actua com a emissor-receptor alternativament, i poden existir:

- Un sol emissor i diversos receptors.
- Diversos emissors i un sol receptor.
- Diversos emissors i diversos receptors.

La **comunicació eficaç** entre persones es produeix quan el receptor interpreta el missatge en el sentit que pretén l'emissor.

En l'àmbit de l'empresa, no s'han de produir diverses interpretacions del missatge, ja que podrien donar lloc a errors que, a vegades, arriben a resultar molt cars.

La claredat d'idees i la concisió han de ser les característiques principals dels missatges generats en les organitzacions.

Interferència

Es produeix una interferència o soroll quan algun dels elements de la comunicació falla, impedit que el receptor pugui rebre el missatge.

Codificar

Enunciar un missatge mitjançant un codi determinat de paraules, lletres, números o signes.

Descodificar

Aplicar de manera inversa les regles de la codificació per entendre el missatge, amb la finalitat de desxifrar-lo.

Casos pràctics

1

Elements d'una comunicació telefònica

La Lorena està estudiant a la seva habitació i li ha sorgit un dubte important. Decideix escriure un missatge al seu amic Dídac. "Quines activitats de Llengua hem de fer per demà?". El Dídac li respon amb un altre missatge, dient-li que s'ha confós perquè no han de fer cap exercici.

Identifica quins són els elements d'aquest procés de comunicació.

Solució

Emissor: Lorena.

Receptor: Dídac.

Missatge: Quines activitats de Llengua hem de fer per demà?

Codi: llenguatge, paraula.

Canal: WhatsApp.

Context: la Lorena escriu el missatge des de casa seva.

Feedback o retroalimentació: el Dídac respon a la Lorena dient-li que no han de fer cap exercici de Llengua per a l'endemà.



Activitats

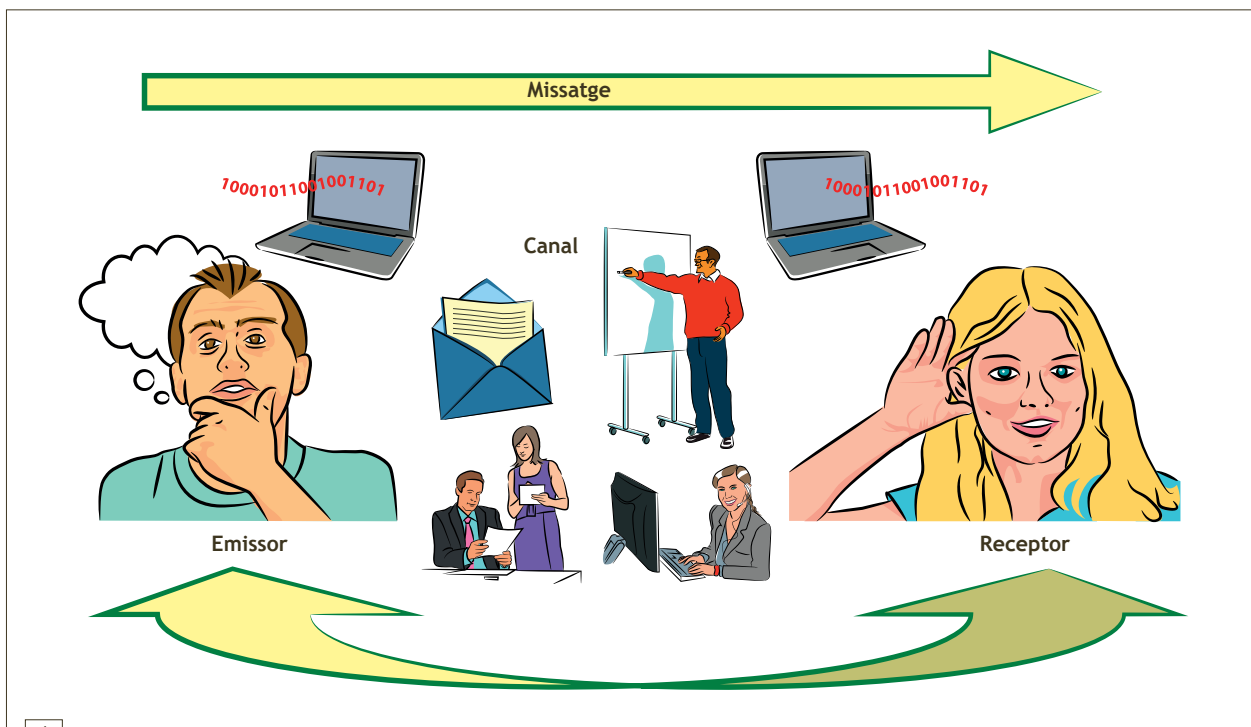
1•• Identifica els elements i, per tant, la interrelació entre ells en un procés de comunicació quan intercanvies missatges amb els teus amics en un grup de WhatsApp.

2•• Imagina un concert multitudinari on actua un famós grup de rock. Ens trobem davant d'un procés comunicatiu? Quins són els seus elements? Identifica'ls.

1.2 > Procés de comunicació

La comunicació és un procés actiu, dinàmic, on es produeix un intercanvi entre tots els elements que hi intervenen.

Podem afirmar que la comunicació és un procés complex en què es duu a terme un intercanvi d'informació que genera relacions entre les persones.



1

Procés de comunicació.

Exemples

1

Imagina que et trobes en un concert del teu artista preferit

El cantant és l'emissor, que codifica el seu missatge a través de la lletra i la música de les seves cançons.

Com a assistent al concert i, per tant, receptor, descodifiques el seu missatge i retroalimentes el procés a través dels aplaudiments i les manifestacions d'alegria i satisfacció.



Activitats

3•• Estàs a punt de creuar el carrer i hi ha un semàfor vermell, per la qual cosa t'has d'esperar. Quan canvia de color i es posa verd, creues. Hi ha comunicació? Descriu el procés per justificar la teva resposta.

4•• Estàs mirant la televisió mentre tuiteges amb altres televidents. Explica el procés comunicatiu.

1.3 > Comunicació i informació

Comunicació i informació són termes complementaris; és a dir, **la informació complementa la comunicació**.

- La **informació** és el contingut bàsic del missatge que es comparteix mitjançant un procés comunicatiu.
- La **comunicació** és el procés mitjançant el qual es transmet la informació a un o diversos receptors.

La diferència fonamental entre els dos termes rau en el fet que la comunicació requereix un resposta, mentre que la informació, no.

Exemples

2

Diferència entre informació i comunicació

Informació:

Un diari en format paper informa sobre unes pluges torrencials que han provocat la suspensió del servei de l'AVE. Llegim la notícia i ens informem del que ha succeït; no podem emetre cap resposta, no hi ha retroalimentació: és informació.

Comunicació:

Si en comptes d'informar-nos a través del diari, ho fem utilitzant una xarxa social, per exemple, Twitter, on llegim diferents opinions i interactuem amb @Renfe (canal oficial a Twitter de Renfe Operadora), el procés és complet: és comunicació.



1.4 > Formes de comunicació

Les formes de comunicació humana es poden agrupar en dues grans categories: la **comunicació verbal** i la **comunicació no verbal**. La comunicació verbal suposa entre un 30% i un 40% del total de la nostra comunicació. La resta l'establim a través de canals de comunicació no verbals.

La **comunicació verbal** utilitza les paraules i pot ser oral i escrita.

Exemples

3

Les formes de comunicació

Comunicació verbal oral

- Una conversació amb un amic.
- Una pel·lícula.
- Un locutor de ràdio explicant una notícia.

Comunicació verbal escrita

- Un missatge de text.
- Un llibre.
- Un article d'un diari.



Comunicació eficaç

En la comunicació eficaç, els missatges verbals i no verbals han de coincidir per entendre's d'igual manera.

La **comunicació no verbal** utilitza el contacte visual, els gestos, els moviments del cos, etc.

La comunicació no verbal serveix per reforçar la comunicació verbal, matisant-ne la intensitat. Per exemple, si una mare renya el seu fill, amb l'expressió de la cara l'informa de la intensitat i la veracitat del seu enuig.

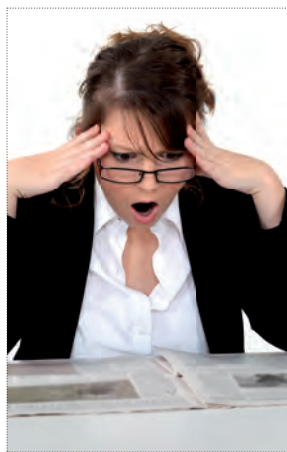
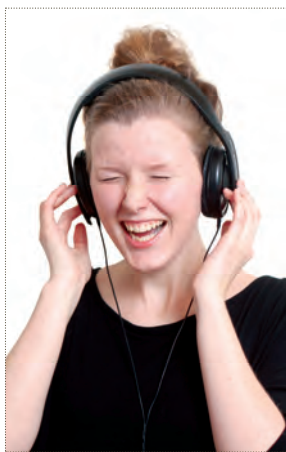
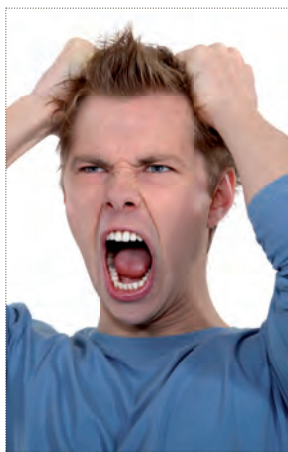
L'**expressió facial** serveix per comunicar, però depenent del context i de l'estat emocional. Així, s'ha observat que la utilitzem per comunicar sentiments com l'alegria, el disgust, el plaer, etc.

Exemples

4

Comunicació no verbal: l'expressió facial i la comunicació

- Mostrar alegria per veure algú (ràpid moviment de pujada i baixada de celles acompanyat d'un somriure).
- Indicar atenció envers els altres (contacte ocular prolongat).
- Manifestar el nostre disgust per veure algú (arrufar les celles i el nas).
- Indicar que alguna cosa ens ha agradat (somriure ampli i ulls oberts).
- Manifestar que alguna cosa ens ha estranyat o sorprès (ulls molt oberts i boca en "O").
- Estar de broma (una cella aixecada i una ganyota a la boca).
- Estar escoltant (cap inclinat de costat i afirmació amb el cap).
- Mostrar-nos avorrits (caiguda d'ulls i cap, i esbufecs).



Activitats

5•• Quan la televisió emet un programa de notícies, informa o comunica? Per què?

6•• Si entres a la pàgina oficial de Facebook d'un cine, per exemple, www.facebook.com/cinesa.es, i hi participes comentant, fent clic a "m'agrada", etc., s'està produint informació o comunicació?

7•• En grups de quatre, representeu de manera no verbal les situacions següents:

Fa molt fred – Stop, atura't – Silenci, si us plau – Gireu a la dreta – Un moment, si us plau – No l'entenc – Quina hora és? – Després et truco – Quina por!

2 >> Les dificultats en el procés de comunicació: barreres i errors

Al llarg del procés de comunicació, es poden produir una sèrie de situacions que dificultaran que el missatge sigui descodificat pel receptor, tal com l'emissor havia desitjat en un principi.

2.1 > Barreres de la comunicació

Les **barreres de la comunicació** són els obstacles o les interferències que poden alterar la transmissió del missatge, arribant fins i tot a suprimir la comunicació o a filtrar-ne una part.

Es poden produir les barreres següents:

- **Barreres físiques:** sorolls, dificultats de so, interferències telefòniques, talls en la línia telefònica quan es navegada per Internet, il·luminació o temperatura ambient deficient, etc.
- **Barreres mentals:** valors, experiències, coneixements, prejudicis, etc., de l'emissor i del receptor, que funcionen com a veritables filtres.
- **Barreres semàntiques:** provenen de les limitacions de l'idioma o els signes usats.



Exemples

5

Barreres en la comunicació

- **Barreres físiques:** si ets a classe i hi ha soroll provocat per les obres al carrer, és molt difícil que escoltis les explicacions del teu professor, ja que es distorsiona el procés des del primer pas, pot ser que no es transmeti correctament la idea principal de la comunicació, que el missatge on es codifiqui correctament, que el receptor no descodifiqui, que no hi hagi resposta, etc.
- **Barreres semàntiques:** si vas al metge i per explicar-te un problema fa servir paraules tècniques que no comprens, patiràs una barrera semàntica que impedirà que sàpigues si tens o no un problema de salut.
- **Barreres mentals:** si sempre et semblen malament les opinions i els comentaris d'algú que no t'agrada, tens una barrera mental.



Activitats

8.. Pensa en un important jugador de futbol, però que no juga al teu equip preferit. Pots opinar-ne sense barreres mentals?

9.. Analitza i descriu algun prejudici que condicioni la teva comunicació.

10.. Una persona sordmuda s'adreça a tu utilitzant el llenguatge dels signes i no l'entens. De quina barrera es tracta? Posa dos exemples més d'aquesta mateixa barrera.

2.2 > Errors en la comunicació

La qualitat de les comunicacions determinarà que el missatge sigui correctament rebut pel destinatari, però poden aparèixer problemes en el procés que donin lloc a errors que fins i tot canviïn el sentit de la comunicació.

Els **errors** es poden produir en l'emissió, en la recepció o en la transmissió del missatge.

- **Errors en l'emissió del missatge:** ocorren quan l'emissor es comunica de manera ambigua, sense concreció i amb falta de claredat o, per exemple, si l'emissor parla massa fluix, o massa ràpid.
- **Errors en la recepció del missatge:** succeeixen quan el receptor entén alguna cosa diferent del que l'emissor li ha volgut transmetre. Per tal que això no ocorri, cal practicar l'escolta activa.
- **Errors en la transmissió del missatge:** es produeixen per causes no imputables ni a l'emissor ni al receptor, sinó a altres elements o mitjans utilitzats per a la transmissió del missatge, com el canal o el codi.

Exemples

6

Errors en la comunicació

Errors en l'emissió del missatge: a vegades, és difícil entendre el missatge quan l'emissor no domina bé l'idioma, sobretot si el tema és complicat.

Errors en la recepció del missatge: si no es posa atenció en escoltar, simplement s'hi sent; per exemple, si algú et parla donant instruccions mentre escoltes música molt forta, hi ha força possibilitats que no s'entengui el missatge de forma adequada.

Errors en la transmissió del missatge: quan s'entretalla la comunicació telefònica en una conversació i només rebem una part del missatge.



Activitats

11•• Indica si les següents situacions que es plantegen suposen un obstacle per a la comunicació i, per tant, una barrera o un error:

- Parles amb l'empleat d'una botiga de productes electrònics i no entens el llenguatge tècnic que utilitza.
- Les instruccions d'un electrodomèstic estan en alemany i no n'entens res.
- Just en el moment en què el teu amic et va dir l'hora de la cita, va passar un cotxe i el soroll va impedir que l'entenguessis correctament.
- Tot el que diuen els programes de televisió és fals.
- L'encarregat de planta no atén queixes dels empleats joves, i només escolta els que hi porten treballant diversos anys.

12•• Posa un exemple de situacions en què es poden produir errors en la comunicació per causes imputables a l'emissor, el receptor i la transmissió.

Activitats finals

1•• Posa un exemple de comunicació en què intervinguin diversos emissors i diversos receptors.

2•• Quins són l'emissor o emissors i el receptor o receptors en els casos següents?

- a) Un locutor de ràdio retransmet un partit de futbol.
- b) Un periodista escriu un article per a un diari.
- c) Uns amics comenten una festa en un grup de WhatsApp.
- d) Parles per telèfon amb la teva mare.
- e) Comentes en un fòrum els avantatges d'un determinat telèfon mòbil.

3•• Utilitzant cada una de les situacions que es descriuen seguidament, explica com es produeix la retroalimentació:

- a) Intervens en un fòrum sobre atletisme per intercanviar-hi opinions. Pretens aconseguir gent per celebrar la festa dels atletes aficionats.
- b) Truques un amic per comunicar-li que has canviat de feina.
- c) Escris una carta a una companyia telefònica per donar de baixa un número.
- d) Vas al cine i la pel·lícula t'agrada moltíssim. Al final, hi ha un col·loqui amb els actors.
- e) Assisteixes a una xerrada a la biblioteca del teu barri.
- f) Aplaudeixes molt al final d'una funció de teatre.

4•• En un procés de comunicació, hi pot haver diversos emissors? Justifica la teva resposta.

5•• Indica si les següents afirmacions són vertaderes o falses:

- a) Internet és un suport per a la comunicació.
- b) Internet és un canal de comunicació.
- c) Internet és el mitjà que s'utilitza en la retroalimentació.
- d) Internet és el suport i el canal.
- e) Internet no és el suport ni el canal.

6•• El Cèsar Bernaus és un empresari que té especial cura amb la comunicació amb els empleats. El seu secretari personal, el Jesús, acaba de ser pare, per la qual cosa truca des de casa seva a la Maria, la parella del Jesús, per interessar-se pel seu estat i per donar-li l'enhorabona. La Maria li explica que està molt bé i que el seu fill també es troba perfectament.

En aquest cas, identifica els següents elements de la comunicació:

- a) Emissor.
- b) Receptor.
- c) Codi.
- d) Missatges.
- e) Context.
- f) Canal.
- g) Suport.
- h) Retroalimentació.

7•• La comunicació és un procés actiu, dinàmic, en què tots els elements intervindran en algun moment. A més, es desenvoluparà amb un codi i un canal determinats. Sense retroalimentació, com és la comunicació?

8•• Redacta dues situacions de la comunicació que suposin barreres físiques, barreres mentals i barreres semàntiques.

Casos finals

1•• Barreres en la teva comunicació quotidiana

La Lorena i el Dídac va junts en autobús cap a classe cada matí. El Dídac porta els cascs posats i va escoltant la seva música preferida.

La Lorena li pregunta per la data del seu proper examen, però el Dídac no sent res perquè li encanta escoltar la música alta i això l'aïlla de tothom que l'envolta. La Lorena li ha de fer un cop a l'espatlla per cridar-li l'atenció per tal que li respongui la pregunta. I, per cert, el Dídac no se'n recorda.

En una altra parada, pugem el Màrius i la Meiling, que són companys de la mateixa classe i s'uneixen al grup. La Lorena aprofita per preguntar-los per la data de l'examen i se sorprèn quan el Màrius li respon que mai fa cas del que diu aquest professor, perquè una vegada va canviar la data d'un examen i, des d'aleshores, sempre espera que publiquin les dates al tauler d'anuncis. El Dídac segueix concentrat en la seva música, totalment aliè a la conversació.

La que està absolutament al marge de la conversació és la Meiling; és xinesa, es va traslladar amb els seus pares a viure aquí fa un mes i ara tot just està començant a aprendre l'idioma. De moment, no és capaç de participar en les conversacions que estableixen els seus companys de classe.

El Màrius i la Lorena conversen sobre els seus plans per a les vacances fins que arriben a la seva parada. A més, s'obliden del Dídac, que està taral·lejant una cançó i no s'ha adonat que ha arribat al final del trajecte.

Després de llegir aquest cas pràctic, respon:

1. Quants processos comunicatius trobes en el text que acabes de llegir?
2. Identifica i explica cada un dels elements que intervenen en el procés.
3. Evidentment, existeixen algunes barreres comunicatives. Contesta les preguntes següents:
 - a) Explica la barrera comunicativa que genera el fet que la Meiling desconegui l'idioma. Es podria haver utilitzat un codi que fes la Meiling participar en el procés?
 - b) Hi ha una important barrera que provoca el Dídac. Analitza-la i defineix quins tipus de barrera es produeixen i com es podrien superar.
 - c) Una altra barrera procedeix del Màrius i és diferent de l'anterior. Explica-la i analitza'n la possible solució.
4. Podria haver estat més efectiu el procés comunicatiu en tots els casos?
5. Detectes errors en la comunicació?
6. T'has trobat alguna vegada en una situació similar a la descrita? Com has reaccionat?
7. Provoques o pateixes barreres d'altres persones?



Autoavaluació

1. El procés de comunicació es va enriquant gràcies a les aportacions de tots els participants:

- a) Aquesta afirmació és falsa.
- b) És cert, ja que la retroalimentació enriqueix la comunicació.
- c) La retroalimentació no beneficia la comunicació.
- d) La comunicació sempre depèn de l'emissor.

2. El context:

- a) No és un element de la comunicació.
- b) És l'entorn.
- c) És la situació concreta en què es desenvolupa la comunicació.
- d) És el missatge.

3. Si el canal que utilitza la comunicació és la paraula, parlem de comunicació:

- a) Oral.
- b) Escrita.
- c) Verbal.
- d) No verbal.

4. Si el missatge es descodifica erròniament per una mala experiència viscuda pel receptor, parlem de barreres:

- a) Mentals.
- b) Semàntiques.
- c) Físiques.
- d) No és una barrera.

5. Si no entenem un missatge perquè desconeixem l'idioma usat, patim una barrera:

- a) Mental.
- b) Semàntica.
- c) Física.
- d) No és una barrera.

6. Un bon comunicador:

- a) Ha d'unificar el que diu intencionadament i el que transmet de forma inconscient.
- b) No ha d'informar de tot el que sap.
- c) No ha de tenir barreres semàntiques.
- d) Ha de poder superar totes les barreres físiques.

7. Si l'emissor comunica de manera ambigua i amb falta de claredat, es pot produir:

- a) Errors en l'emissió.
- b) Errors en la recepció.
- c) Errors en la transmissió.
- d) Barreres semàntiques.

8. És un error utilitzar els mateixos canals per transmetre missatges:

- a) Vertader.
- b) Fals.
- c) Depèn de l'emissor.
- d) Sempre s'han d'utilitzar els mateixos canals.

9. Els errors en la comunicació procedeixen de:

- a) Falta de claredat de l'emissor.
- b) Poca concentració en el receptor.
- c) Causes no imputables ni a l'emissor ni al receptor.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

10. El conjunt d'idees, informacions, sensacions, sentiments, etc., defineixen:

- a) El context.
- b) El missatge.
- c) El canal.
- d) La retroalimentació.

