



MARZO DE 2004

1.3.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

Nos comportamos de manera diferente al depender de si nuestras relaciones son personales o impersonales. La impersonal es si cualquiera de los partidos se relaciona solamente porque el otro llena un papel. Es personal cuando cada persona se relaciona con la otra como un individuo único.



Impersonal (paciente – enfermo)



Personal(amigo-amigo)

Los conocidos son las personas de las que sabemos su nombre y con las que platicamos cuando surge la oportunidad, pero con quien nuestra interacción es en gran medida impersonal.

Los amigos son la gente con la que hemos negociado relaciones más personales de manera voluntaria. Ellos pasan tiempo juntos porque disfrutan de la compañía mutua, disfrutan de platicar el uno con el otro, igual que de compartir las experiencias. Confían entre sí. Se arriesgan a poner su bienestar en las manos del otro puesto que creen que un amigo no perjudicará sus intereses intencionalmente. Comparten sentimientos personales entre ellos. Muestran un alto nivel de compromiso. Es probable que sacrifiquen su tiempo y energía para ayudar al otro cuando éste lo necesita. Creen que su relación es perdurable, que no existe la posibilidad de que un cambio de empleo ni de residencia rompa esa amistad.



Los amigos cercanos o íntimos son aquellos con los que compartimos nuestros sentimientos más profundos.



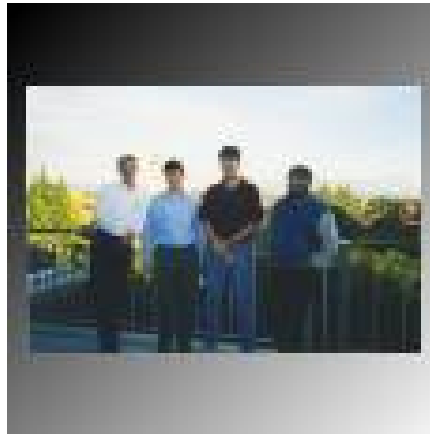
MARZO DE 2004

ETAPAS DE LA RELACIÓN.

Empezar o construir. Para ello es necesario la necesidad de información. Damos información acerca de nosotros mismos a los otros para que ellos tengan percepciones más precisas de quiénes somos, y buscamos información acerca de los otros para que podamos determinar si deseamos desarrollar una relación con ellos. A lo anterior se le conoce como reducir la incertidumbre.

Obtenemos información acerca de los otros de manera pasiva al observar su comportamiento, de manera activa solicitándoles información y de manera interactiva al conversar con ellos directamente.

Las 3 actividades de comunicación en las que nos ocupamos al comenzar y construir una relación son empezar una conversación, mantenerla en marcha y avanzar hacia la intimidad.



Empezar una conversación. Lo que ocurra en los primeros minutos de una conversación tendrá un efecto profundo en la naturaleza de la relación que se desarrolle. Para aquellos de nosotros que encontremos difícil empezar conversaciones con extraños, las siguientes estrategias pueden ser útiles.

1. Haga su propia presentación de manera formal o informal.
2. Haga referencia al contexto físico.
3. Haga referencia a sus reflexiones o sentimientos.
4. Haga referencia a la otra persona.

Mantener la conversación en marcha. Una vez que dos personas comienzan una interacción, es probable que se enfrasquen en una plática trivial tal como el intercambio de información y una conversación de rumores satisfacen las necesidades sociales con cantidades de riesgo relativamente bajas.

En una conversación de intercambio de ideas, la gente comparte información que incluye hechos, opiniones y creencias y que de manera ocasional reflejan los valores.

El rumor es emitir información cuya veracidad pueda ser desconocida acerca de la gente que ambos participantes conocen. Puede ser una placentera forma



MARZO DE 2004

de pasar el tiempo con personas que se conocen, pero con las que no se tiene ningún deseo o necesidad de establecer una relación más profunda. También proporciona una manera segura de explorar el potencial para que crezca la relación, puesto que permite que cada persona vea si el otro reacciona de manera similar a las opiniones que se expresaron acerca del objeto del chisme.

Por supuesto que el rumor puede ser malicioso. Si se descubre que la información intercambiada es imprecisa, el chisme podrá dañar no sólo la relación en la que fue intercambiada, sino también otras relaciones. Sin embargo, con mucha más frecuencia, el rumor representa un medio de interactuar de manera amistosa con los otros sin involucrarse personalmente. Es por esto que las conversaciones en las fiestas están compuesta en gran medida de rumores.

Avances a niveles de una amistad o intimidad más profunda. Además de comprometerse en una pequeña plática, las personas que estén explotando avanzar hacia niveles más íntimos empiezan a hablar también sobre ideas más serias y comienzan a compartir sus sentimientos acerca de asuntos importantes. Por medio de compartir los sentimientos y el proceso de autorrevelación, se llega a conocer y a entender en verdad a la otra persona. Y cuando la gente se da cuenta que encuentran satisfacción al estar juntos y que son capaces de compartir ideas y sentimientos, su relación crece.

Una relación saludable entre las personas, en especial una que esté en el nivel de amistad o íntima, se identifica por un balance de autorrevelación y retroalimentación.

Para estudiar la relación entre los individuos se desarrolló el modelo llamado

LA VENTANA DE JOHARI

El modelo denominado ventana de Johari puede ser considerado justamente como eso: una ventana de comunicación a través de la cual una persona da o recibe informaciones sobre si mismo o sobre otras personas.

La ventana de Johari pretende ilustrar el proceso de "dar y recibir" ("feedback"), sobre uno mismo y sobre los demás.

1. Área libre: en él se encuentran las experiencias y los datos conocidos por la propia personalidad y por quienes la rodean. Se caracteriza por el intercambio libre y abierto de informaciones entre el yo y los demás. El comportamiento es público y accesible a todos.

2. Área ciega: contiene informaciones respecto de nuestro "yo" que nosotros ignoramos, pero que son conocidas por los demás. Es lo que nuestros amigos saben de nosotros mas que lo que nos dice.



MARZO DE 2004

3. Área oculta: contiene informaciones que uno mismo sabe, respecto de si, pero que son desconocidas por el grupo. Tenemos miedo de que, si el grupo llegara a saber nuestros sentimientos, percepciones y opiniones respecto del propio grupo o de sus integrantes, tal vez el grupo podría rechazarnos o ejercer algún tipo de acción. Temor al juicio.

4. Área desconocida: presenta aquellos factores de nuestra personalidad de lo que no somos concientes y que también son desconocidos para las personas que se relacionan con nosotros. Representan nuestro aspecto "desconocido" o "inexplorado" y que puede incluir cosas como la dinámica interpersonal, acontecimientos de nuestra primera infancia, potencialidades latentes y recursos aun por descubrir.

VENTANA DE JOHARI

	CONOCIDO POR UNO MISMO	DESCONOCIDO POR UNO MISMO
CONOCIDO POR LOS DEMÁS	ABIERTO	CIEGO
DESCONOCIDO POR LOS DEMÁS	SECRETO	DESCONOCIDO



MARZO DE 2004

ESTABILIZAR LAS RELACIONES.

La estabilización ocurre cuando dos personas están de acuerdo con lo que quieren de su relación cuando están satisfechos de lo que pueden lograr.

Una forma importante de realizar una comunicación progresiva exitosa dentro de la relación es ver que los patrones se comuniquen de manera descriptiva, abierta y provisional, y en un clima de igualdad. Para ello se habla de manera descriptiva, de manera abierta y con los otros de igual a igual.

DESINTEGRACIÓN DE LAS RELACIONES.

Iniciar un conflicto de manera apropiada. Para ello se recomienda:

1. Manifieste el problema que se percibe.
2. Describa el conflicto potencial en términos del comportamiento que observa, de las consecuencias y de sus sentimientos al respecto.
3. Evite permitir que la otra persona cambie el tema.
4. Exprese su solución de manera que se centre en un campo común.
5. Piense bien lo que va a decir antes de confrontar a la otra persona, para que su petición sea breve y precisa.

Responder el conflicto de manera eficaz. Para ello se recomienda:

1. Haga una lista de los apuntes no verbales así como del mensaje oral.
2. Póngase sus "escudos".
3. Responda de manera simpatizante con un interés y una preocupación genuina.
4. Haga una paráfrasis de su comprensión del problema y formule preguntas para aclararlo.
5. Busque algún campo común al encontrar algún aspecto de la queja en la que esté de acuerdo.
6. Pida a la persona que sugiera alternativas.



MARZO DE 2004

1.3.3 COMUNICACIÓN EN GRUPOS PEQUEÑOS.

En nuestra sociedad, las instituciones están siendo reformadas y guiadas cada vez más por grupos pequeños de personas que en reuniones, juntas, congresos o asambleas se reúnen para discutir y compartir puntos de vista diferentes e información vital.



Al tipo de comunicación que desarrollan estos grupos pequeños se le llama dinámica de grupos, discusión grupal e interacción grupal.

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES.

LA DISCUSIÓN. En toda comunicación en grupo existe discusión, la que vamos a definir como el proceso relativamente sistematizado, mediante el cual un grupo de personas intercambia y evalúa ideas e información con el propósito de entender un asunto o resolver un problema, en una atmósfera esencialmente cooperativa.





MARZO DE 2004

Los elementos de la discusión son:

- a) La atmósfera tiende a convertirse en informal a medida que la interacción avanza.
- b) Los límites de tiempo se fijan de acuerdo con la complejidad del asunto o la necesidad de llegar a la solución de un problema determinado.
- c) Las opiniones fuera de lugar tienden a evitarse.
- d) Los objetivos de las personas implicadas son evidentes y la interacción proporciona numerosas oportunidades para constatar y reafirmar el grado en que estos objetivos han sido logrados.
- e) La respuesta o realimentación representa el medio para ajustar y percibir con certeza los diferentes puntos de vista.
- f) Los papeles de emisor y receptor se intercambian constantemente.
- g) Existe un interés predominante y continuo por explotar nuevas posibilidades individual y colectivamente.

EL TRABAJO EN GRUPO.

Pero no siempre una discusión grupal resuelve un problema o es eficaz para enfrentar la toma de decisiones si no existe una planeación y dirección del trabajo grupal. Puede ser funcional lo de “dos cabezas piensan mejor que una”, sobre todo si se conjuga un equipo interdisciplinario, comprometido y coordinado, con objetivos claros.



Los miembros del grupo deben:

1. Definir claramente el objetivo.
2. Informarse con anterioridad sobre el asunto a tratar o sobre las preguntas a investigar.
3. Conocer los fundamentos de la interacción en el grupo y las funciones del líder.
4. Delinear un plan de trabajo que sea lo suficientemente claro y aceptable como base para dirigir la discusión dentro de límites suficientemente flexibles.



MARZO DE 2004

CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS DE TRABAJO EFICIENTES.

1. Crean un ambiente de trabajo agradable.
2. Tienen un número óptimo de miembros.
3. Hay cohesión.
4. Hay compromiso con la tarea.
5. Se generan reglas grupales.
6. Hay consenso o votación para tomar decisiones.
7. Se preparan antes de la reunión.

FIGURAS DE IMPORTANCIA EN UN GRUPO.

- a) Papeles de labor. Son los que ofrecen información u opinión, los que buscan información, los que analizan las cosas, los que coordinan la discusión y los que toman notas.
- b) Papeles de mantenimiento. Son los que toman partido, los que reparan las tensiones, los que buscan la armonía y los que moderan las discusiones.
- c) Papeles negativos. Los agresores, los bromistas, los separatistas y los que quieren monopolizar la reunión.



Buscadores de información.

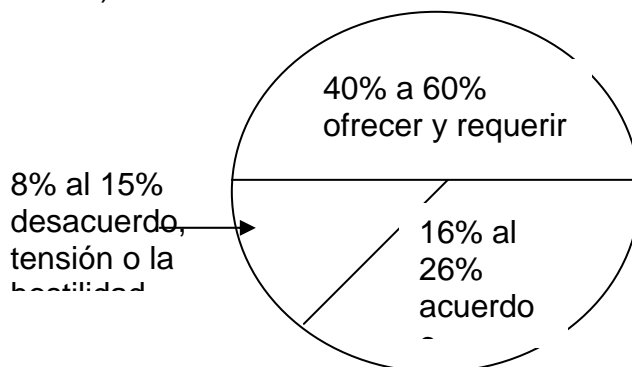


Los armonistas.



Los agresivos.

El comportamiento normal de un grupo se puede visualizar como sigue (tiempo dedicado a)





MARZO DE 2004

SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS EN GRUPO.

1. Definir el problema y ver si es apropiado para ser resuelto por un grupo o individuo.
2. Analizar el problema (características)
3. Determinar las soluciones posibles.
4. Seleccionar la mejor solución.



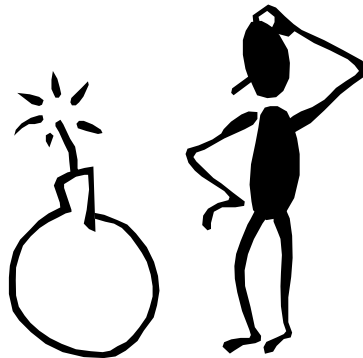
PROPÓSITOS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN.

Intercambiar información o ideas (grupos de estudio).

Lograr un acuerdo o tomar una decisión (grupo de acción).

PREPARACIÓN GENERAL PARA LA DISCUSIÓN.

1. Analizar el tema o problema. Revise los datos que ya se conocen, ponerse al día (actualizarse), asuma un punto de vista preliminar, anticipe el tipo de reacción que su actitud causará en los demás miembros.
2. Analizar la importancia del grupo como un todo. Comprender la relación que existe entre el tema o problema y los objetivos del grupo. Así como el papel que uno representa (la postura del grupo o institución que representa).
3. Conocer a los miembros del grupo. ¿Qué tanto saben del problema?, ¿Cuáles son sus rasgos característicos?, etc.





MARZO DE 2004

EVALUACIÓN DE LAS APORTACIONES EN LA DISCUSIÓN.

1. La persona que emitió esa opinión ¿Tiene la suficiente experiencia y preparación en el área de discusión?
2. ¿Es su juicio el resultado de un estudio largo y cuidadoso del tema o problema?
3. ¿Están sus opiniones condicionadas por un interés personal?
4. ¿Es abierta y clara la presentación de sus ideas?
5. ¿Están sus datos y sus opiniones presentados consistentemente y basados en la experiencia?
6. ¿Son sus datos congruentes unos con otros?
7. ¿Qué tanta importancia dan los demás miembros a sus opiniones?



CUANDO PARTICIPAR EN LA DISCUSIÓN.

1. Cuando pueda ofrecer una sugerencia o comentario constructivo.
2. Para clarificar algún comentario confuso de otro participante.
3. Cuando pueda corregir un error.
4. Cuando pueda ofrecer información útil.
5. Cuando tenga una pregunta inteligente que hacer.
6. Cuando pueda aliviar o aminorar la tensión.





MARZO DE 2004

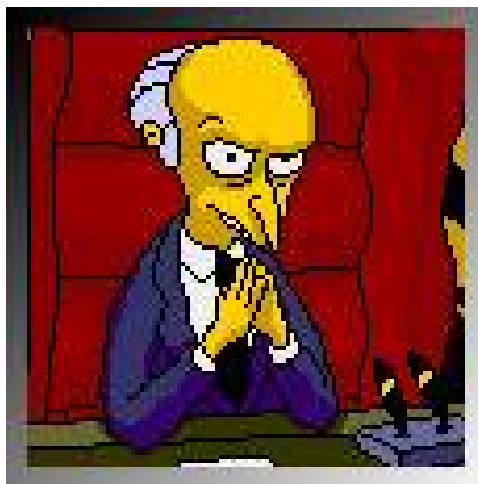
CÓMO PARTICIPAR EN LA DISCUSIÓN.

1. Hable de manera directa, cortés y natural.
2. Su estilo y tono de voz variarán de acuerdo con la naturaleza y propósito de la discusión y con el grado de formalidad que se observa.
3. Presente sus puntos de vista de manera clara, breve y moderada.
4. Su participación debe tener un objetivo definido, que represente una ayuda para pensar con objetividad, analizar creativamente el tema o resolver un problema.
5. Mantenga actitudes de sinceridad, objetividad y libertad.



FUNCIONES DEL COORDINADOR.

1. Inicia la discusión.
2. Mantiene la discusión dentro del marco del objetivo principal.
3. Presenta los datos esenciales.
4. Procura la participación de cada miembro.
5. Ayuda a resolver conflictos.
6. Resume, cuando sea pertinente, las etapas que impliquen un avance en la discusión.

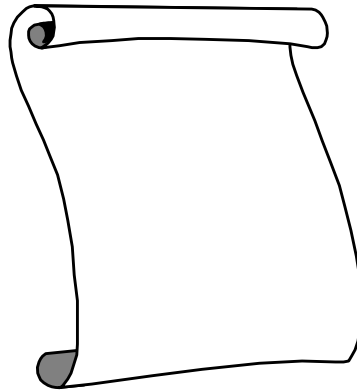




MARZO DE 2004

PLAN DE TRABAJO EN UNA DISCUSIÓN.

1. Introducción al tema. Presentación del problema.
2. Análisis del tema.
3. Investigación de cada uno de los puntos identificados durante el análisis.
4. Resumen de la discusión.





MARZO DE 2004

1.3.4 COMUNICACIÓN EN PÚBLICO.

GUIÓN DE APOYO PARA UNA EXPOSICIÓN ORAL (PENSAR ANTES DE HABLAR)

Cuando una persona va a exponer alguna idea, tema, asunto o proyecto, se sentirá mucho más segura si utiliza un guión o esquema que contenga las ideas principales del asunto.

Un joven expondrá el tema **Las propiedades curativas del chile**. Su propósito es combatir algunas ideas equivocadas que se tienen sobre el consumo del chile. Lo primero que hizo fue buscar información al respecto en una revista y en un libro. Leyó el material, seleccionó la información más importante y la registró en fichas. Luego la organizó y elaboró su guión para exponer. Anotó el **título**, el **propósito**, después las **razones** por las que deseaba hacer la exposición y la importancia del tema, y con ellas redactó las ideas que expondría en la introducción; después buscó las ideas principales que explicaría y formuló el desarrollo; finalmente, llegó a obtener una conclusión y la anotó.

Los pasos que se siguen para hacer un guión son:

1. Recabar información del tema, enumerar ordenadamente los conceptos a desarrollar.
2. Hacer el guión con la información recabada para exponer. El guión consta de temas, propósito, introducción, desarrollo y conclusiones.
3. Preparar apoyos audiovisuales para la exposición.
4. Ensayar la exposición utilizando el guión.

Con base en esto, se elaboró el guión para la exposición oral. Obsérvese el proceso.

Propiedades curativas del chile

En un estudio que echa por tierra los prejuicios de gran parte de la población estadounidense, se afirma que el chile no causa indigestión ni úlceras estomacales; al contrario, tiene propiedades curativas en padecimientos tales como las hemorroides y la presión sanguínea alta; además, es fuente de vitaminas A y C, ayuda a reducir de peso y uno de sus componentes inhibe el dolor físico.

Existe la versión de que el chile (o ají, como se le conoce en América del Sur) es irritante y causa úlcera. Sin embargo, Eloy Rodríguez, doctor en química de las plantas, por la Universidad de Texas, y autor del libro *La medicina censurada: la ciencia de los chiles*, la desmiente tajantemente.

Según algunas investigaciones llevadas a cabo en aquel país, la capsicina (substancia que se encuentra en las semillas y venas del chile y que le da el sabor picante), es capaz de balancear el metabolismo humano, lo que se



MARZO DE 2004

traduce en la disminución de peso de la persona. Además, son varios los estudios en los que se ha comprobado que la capsicina también anula el dolor al disminuir el factor P, una sustancia que producen los nervios y que interactúa con otros receptores nerviosos para transmitir mensajes de dolor al cerebro (se ha experimentado, con resultados optimistas, en tratamientos contra herpes, reumas y artritis).

Según el doctor Rodríguez, los chiles que presentan un alto contenido de capsicina son: el habanero, el serrano y el jalapeño. Pero no hay que olvidar el de árbol, el chipotle, el ancho y el pasilla.

Por último, se debe apuntar que si bien la salsa de jitomate (la catsup) es indispensable en la cocina estadounidense, la salsa de origen mexicano poco a poco gana mercado gracias a su principal ingrediente: el chile.

Guión para una exposición oral

Tema: El chile no provoca úlceras estomacales.

Propósito: Dar a conocer las propiedades curativas del chile.

Introducción: No provoca irritaciones ni úlceras estomacales. Su consumo moderado no causa úlceras.

Desarrollo: Contiene capsicina y vitaminas A y C.

1. Presentar una lámina con distintas clases de chile: contienen más vitamina A y C.

- a) chile jalapeño
- b) chile poblano
- c) chile de árbol
- d) chile habanero

2. Presentar una lámina con las principales propiedades curativas: ayuda a combatir dolores y enfermedades.

- a) Presión alta
- b) Hemorroides
- c) Obesidad
- d) El dolor

Conclusiones: El consumo moderado del chile favorece la conservación de la salud.

