

EJE IV FORMACIÓN TÉCNICA

TEMA 5 LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El funcionamiento de la sociedad es posible gracias a la comunicación, la cual se define como el proceso de intercambio entre los seres humanos: se emiten mensajes a los demás y, al mismo tiempo, ellos nos aportan mensajes. En este sentido, la comunicación es la base de todas las relaciones entre los seres humanos.



Los medios o mecanismos a través de los cuales las personas intercambian mensajes son de varios tipos. Por ejemplo, se envían y transmiten mensajes con las palabras y con la voz.

A esta comunicación se le llama **comunicación verbal**. Verbal significa lo relacionado con las palabras. De modo que una buena capacidad de expresión oral resulta como uno de los mejores instrumentos que posee el ser humano para persuadir e influir en los demás.



También se intercambian mensajes por medio de las expresiones con la cara, por medio de los gestos y los movimientos corporales. Esta comunicación se denomina **comunicación no verbal**.

El comportamiento no verbal dice tanto de la persona como las propias palabras. Es un indicador claro del pensamiento y del estado de ánimo y, en muchas ocasiones, es necesario saber controlar este lenguaje, ya que si no se hace, el cuerpo puede contradecir el discurso.

Con la comunicación se intercambian afectos (es decir, emociones o sentimientos), ideas, conceptos, opiniones y puntos de vista, por medio de ésta los miembros de una comunidad expresan reconocimiento, comparten alegría y humor. Además, se proporcionan estímulos, es decir, motivación en relación con proyectos para el futuro.

La comunicación es indispensable para una convivencia pacífica. Por medio de ésta, se establecen relaciones claras y respetuosas en la comunidad. De este modo, es más probable que no se presenten conflictos y problemas. Además, en los casos en que inevitablemente aparezcan los conflictos, la comunicación ayuda a enfrentarlos y resolverlos adecuadamente.

El ser humano se comunica inclusive cuando no es consciente de los mensajes que envía o cuando no está intentando comunicarse.

Por ejemplo, cuando una persona llega enojada, tira la puerta al entrar y luego se encierra en su cuarto, le está comunicando a las otras personas en la familia que algo le está sucediendo: puede ser que esté enojado, desanimado, que le pasó algo en el trabajo o en la calle o que le dieron una mala noticia.

De manera similar, cuando uno de los mayores pierde la paciencia y le grita a uno de los niños enfurecido, le está comunicando una cantidad de mensajes, aunque no se dé cuenta de ello. El niño puede interpretar que el cuidador no lo quiere o que considera que el niño no hace nada bien y no sirve para nada, o que el cuidador tiene grandes problemas y que la vida es demasiado difícil.

LA COMUNICACIÓN EN LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA

Es importante encontrar estrategias para incorporarse al entorno social de manera activa, y así alcanzar objetivos comunes. Estas estrategias de trabajo comunitario deben estar basadas en adecuados canales de comunicación y acciones diseñadas en el consenso colectivo. De tal manera que su ejecución incorpore todos los actores involucrados en los procesos y propicie la construcción, elaboración y adquisición de otros aprendizajes, convirtiendo a las personas en actores de su desarrollo.

Dado lo anterior, se sugiere aplicar la siguiente pedagogía para una buena comunicación:

- Comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada **(Fil. 2,2)**
- Mirar a los ojos.
- Establecer un buen contacto, entablar relaciones de empatía. **(Hch. 4,32)**
- Adecuado volumen de la voz.
- Fluidez verbal. Esta requiere espontaneidad y seguridad.
- Adecuada postura, ya que a través de esta se comunican actitudes.
- Los gestos, acompañan físicamente al lenguaje y completan su sentido.



- El mensaje deber ser claro, explícito, directo, franco y respetuoso de los derechos de las demás personas.
- Analizar las características propias de los individuos y las características propias del contexto. (Jn. 17,21)

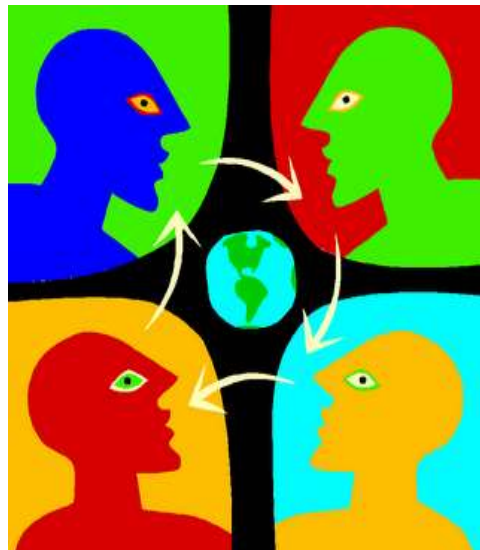
Es importante reconocer que la comunicación ayuda a establecer, mantener y mejorar el contacto y las interacciones con las demás personas.

Dentro de este proceso cobra vital importancia la percepción, la imagen que se hace del mundo y del otro, es un elemento esencial en la comunicación.

Para percibir es preciso sentir, interpretar y comprender el mundo en el cual se vive. La percepción es pues un gesto personal e interno. (Ef. 6.21)

Los aspectos sociales y culturales

Cada sociedad y cada cultura suministran a sus miembros su propia explicación sobre las estructuras y sobre el significado que le da a las cosas. Estas informaciones dan nacimiento a ideas preconcebidas y a generalidades respecto a la forma de ver a los otros. Estas ideas preconcebidas, aprendidas a una edad muy temprana, son tan sutiles que a menudo son hasta desconocidas. Sin embargo éstas limitan, de manera importante, el estilo de comunicación y de interacción de una persona con otras.



Por tanto, la comunicación está íntimamente relacionada con los aspectos sociales y culturales. La cultura enseña a los individuos cómo comunicar a través del lenguaje, los gestos, los vestidos, las comidas, la forma de utilizar el espacio, entre otras cosas, situaciones que deben ser analizadas para realizar una intervención comunitaria.

Cabe anotar cómo nuestro estado anímico (cansancio, preocupaciones, ansiedad, miedos, depresiones, entre otras) también condiciona o influencia las relaciones humanas, de allí la importancia de obrar objetivamente ante la comunidad.

La comunicación como estrategia, es base fundamental en la interacción con el otro y los otros, posibilita el acercamiento con las comunidades, generando espacios de socialización, aprendizaje y concertación, que sirven como pilar de la promoción de ésta.

Algunos de los aspectos que se deben favorecer con la comunicación al interior de las comunidades son:

- Ser un buen asesor y orientador, intentando comprender al otro sin imponerse.
- Acompañar al otro sin hacer todo por él, motivar a una actitud activa frente a los problemas.
- Incentivar el fortalecimiento y la autonomía de los grupos con los que trabaja.
- Reconocer los propios límites, estar dispuesto a buscar y recibir ayuda.
- No quedarse con el propio diagnóstico de situación, buscar distintas miradas y opiniones sobre el problema.
- Desarrollar capacidad de adaptación, para trabajar con distintos grupos y en diversas circunstancias.
- Saber escuchar y transmitir confianza.
- Tener capacidad de identificar los propios prejuicios respecto a determinados temas, para poder manejarlos y que éstos no influyan sobre la intervención que se realice.
- Tratar a todas las personas de igual manera, sin favoritismos ni actitudes sobre-protectoras.
- Estar actualizado en el tema o los temas que se abordan, contar con la última información disponible.
- Conocer el ámbito de trabajo y los cambios que en él se producen.
- Tener disponibilidad para trabajar en equipo con personas provenientes de diversos sectores y con distintos saberes y experiencias.
- Incentivar las interacciones con distintos actores y el trabajo en red con las organizaciones de la comunidad.
- Aprender a manejar las propias frustraciones cuando no se logra resolver todo lo que se propuso.
- Privilegiar el desarrollo de los demás, sobre el propio protagonismo.
- Practicar y promover el respeto a los demás en toda circunstancia.
- Desarrollar un liderazgo democrático, participativo e inclusivo.
- Generar habilidades de comunicación y de relación interpersonal.

Algunos aspectos que afectan la comunicación:

- La violencia verbal: los gritos, los insultos.
- La descalificación: la crítica, el regaño, la censura, la burla frecuente.
- La falta de escucha: la comunicación es un proceso recíproco y así como se emite información, se debe prestar atención a la información que se recibe.
- El irrespeto por la diferencia.
- Los tabúes: no se le explica a la comunidad lo que está sucediendo porque se considera que ellos no lo comprenden.
- La conducta pasiva.





EJERCICIO PRÁCTICO

A continuación, se encontrarán los antecedentes de un sector X, el cual será objeto de intervención de su grupo, el objetivo es que analicen el contexto del mismo y planteen estrategias comunicativas para poder acceder al trabajo con dicha comunidad y así generar espacios de participación y empoderamiento del desarrollo integral de la misma.

Antecedentes:

El sector X conforma una comunidad diversa y compleja tanto por su rica y larga tradición histórica y cultural, como por la diversidad de intereses que se han creado dentro y alrededor de ella en los últimos años. Así, los valores comunitarios, las costumbres, la historia y las relaciones entre los distintos grupos se han diluido o desdibujado para dar paso a distintas formas de división, confrontación, competencia e incomunicación.

Buena parte de las dificultades para estimular la participación de la gente en diversos proyectos o problemas radica en que los espacios y los medios para el diálogo y la comunicación se han deteriorado, lo cual deviene en un debilitamiento de los lazos comunitarios, apatía, desinformación y desinterés por las necesidades de la comunidad.

De ahí la importancia de crear medios o estrategias de comunicación que permitan abordar diferentes aspectos de la problemática que enfrenta el sector, así como para tender puentes de comunicación y conocimiento de las experiencias para fomentar la participación y la expresión de los miembros de la comunidad.

¿Qué estrategias utilizaría para lograr una adecuada comunicación al interior de dicha comunidad, y así crear un adecuado proyecto de intervención?
