



LA UNIVERSIDAD
PÚBLICA MÁS CERCANA A TODOS



XXV Cursos de Verano UNED **UNED Cantabria**

Habilidades comunicativas: técnicas individuales y grupales

Del 16 al 18 de julio de 2014

Sede organizadora: **UNED Cantabria**

Sede de celebración: **Centro Penitenciario El Dueso, Santoña, Cantabria**

Patrocina Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior. Gobierno de España.

Enlace al Curso: <http://extension.uned.es/actividad/7188&codigo=305>

Modalidad: PRESENCIAL

Directora: **M^a Elena Azofra Sierra**

Codirector: **Eduardo Ruiz Alonso**

Propone: Departamento de Lengua Española y Lingüística General



Análisis y aplicación de las competencias y habilidades comunicativas en sentido amplio, tanto para el desarrollo en el plano personal como en el plano social y laboral.

Dirigido por **M^a Elena Azofra Sierra**, Profesora del Departamento de Lengua Española y Lingüística General y Vicerrectora Adjunta de Estudiantes y Centros Penitenciarios de la UNED, (en la fotografía), el curso de tres días de duración, 20 horas lectivas y créditos (1 crédito ECTS, 2 créditos de libre configuración y 2 créditos MECD) se impartirá en el Centro Penitenciario El Dueso situado en Santoña, Cantabria, entre el 16 y el 18 del mes de julio. La capacidad humana de poder comunicarse con los demás, el poder hablar es, en principio, un hecho biológico, pero es un hecho que hay que ir ordenando cuidadosamente a medida que se va adquiriendo ese conocimiento común y, a la vez, colectivo. Ese ordenamiento paulatino se va a reflejar en todos los ámbitos de la vida diaria, de ahí que el poseer una comunicación oral y escrita adecuada a las normas debe ser el deseo de todas las personas que hablan una lengua. Sin embargo, este curso no se detiene en normas lingüísticas, sino que está orientado al análisis y aplicación de las habilidades comunicativas en sentido amplio, tanto para el desarrollo en el plano personal como en el plano social y laboral. En la sociedad actual, es imprescindible desarrollar la competencia comunicativa y dominar las técnicas de eficacia personal e interpersonal para poder integrarse en estructuras de trabajo en grupo, gestionar el cambio o saber actuar en situaciones difíciles.

“... en el campo de la comunicación es muy importante prepararse para dotar al estudiante de las herramientas necesarias para analizar críticamente la información que recibe o a la que tiene acceso. ...” (M^a Elena Azofra Sierra)

El Centro Penitenciario El Dueso, en Santoña, Cantabria, es uno de los catorce penales en los que este verano se imparten cursos de la UNED, cursos que están abiertos tanto a alumnos internos como externos. El Centro Asociado de la UNED en Cantabria desde el año 2005 viene colaborando con el penal en este sentido, siendo ésta la segunda edición que ofrece formación mixta en verano



en El Dueso. Sin embargo, hay que destacar que esta cooperación es recíproca, pues este centro penitenciario –tanto por parte de su dirección como del personal del mismo- ha mostrado buena disposición y facilitado en numerosas ocasiones el acceso a sus instalaciones en las áreas pertinentes, para estudiantes de Trabajo Social de la UNED, dando muestra de ejemplaridad.

Pero es en estos momentos Elena Azofra, Directora del curso de verano que nos ocupa, quien nos va a guiar acerca de las habilidades comunicativas, el alcance de éstas, y sobre el propio curso.

1. Elena Azofra, “comunicar” para una filóloga, es...

Ser capaz de transmitir y recibir información con garantías de éxito en la interpretación del mensaje y de la intención del emisor.

2. Y, básicamente, ¿cómo podrías describir qué es lo que se considera “comunicar de forma efectiva”?

Con frecuencia cuidamos mucho nuestros mensajes para que reflejen bien el contenido objetivo, la información concreta, pero es importante que los mensajes sean suficientemente ricos para transmitir también otros contenidos: estado de ánimo del emisor, cortesía hacia el receptor... Por otro lado, es importante que nuestros mensajes consigan que la reacción del receptor responda a nuestra intención comunicativa. Solo si tenemos en cuenta estas variables seremos capaces de comunicar de forma efectiva.

3. El curso de verano que diriges está destinado a personas que deseen mejorar su nivel de competencia comunicativa y conocer distintas técnicas orientadas a la eficacia personal e interpersonal en distintos entornos comunicativos, ¿por qué un curso sobre habilidades comunicativas en un centro penitenciario, El Dueso?

El curso, en mi opinión, es interesante para cualquier persona que desee mejorar sus habilidades sociales, pues las habilidades comunicativas son una parte de ese “savoir faire” necesario para moverse en sociedad. Las personas privadas de libertad dejan de tener durante un tiempo oportunidades para practicar esas habilidades, pero es algo que necesitarán (y quizá más que otras personas) cuando atraviesen la puerta de salida, una vez finalizada su condena. Las ponencias que vamos a ofrecerles en este curso supondrán una oportunidad para aumentar estas competencias tan necesarias en el mundo actual.



- 4. En la UNED se imparte el Grado en lengua y literatura españolas, en tu opinión ¿se atribuye la importancia que tiene en la enseñanza de la lengua, en general, a la forma de expresarse en la misma?**

Sí, actualmente se concede mucha importancia a la correcta expresión oral y escrita: tanto en la UNED como en otras universidades existen asignaturas específicas que refuerzan la formación en estos aspectos. Sin embargo, creo que los lingüistas y filólogos muchas veces prestamos demasiada atención a los contenidos que se expresan por medios verbales y no tanto a los demás, aunque algunas disciplinas específicas, como la Pragmática, se ocupan del estudio de los mensajes en su contexto y, por tanto, analizan en profundidad también los contenidos no verbales.

- 5. Elena, ¿quién nos enseña a comunicar de forma óptima, o dicho en otras palabras, ¿quién consideras que tiene la responsabilidad de que se desarrolle en nosotros la habilidad de “saber comunicar”?**

No sé si sonará muy utópico, pero creo sinceramente que se trata de un aprendizaje colaborativo, en el sentido de que todos necesitamos relacionarnos con otros para aprender y perfeccionar nuestras habilidades comunicativas. De todas formas, no cabe duda de que a lo largo de nuestra vida los referentes comunicativos van cambiando: en edades tempranas, padres y maestros son las personas más influyentes y deberían intentar facilitar los intercambios comunicativos, para que los niños puedan aprender y poner en práctica sus habilidades incipientes; más tarde, las condiciones sociales harán que los referentes sean muy diversos.

- 6. Se aprende a comunicar mejor leyendo y escribiendo mucho, dicen, pero también es necesario que alguien te guíe en el camino. En la escuela, la universidad, los profesionales de la enseñanza requieren de una actualización para adaptarse a las nuevas herramientas, canales de comunicación interpersonal...**

Sin duda alguna. En la sociedad actual, la importancia de la comunicación es enorme, y las novedades son tan importantes que es necesario actualizarse constantemente. Aunque resulte un tópico, por ejemplo, todos los que no somos “nativos digitales” hemos tenido que aprender a comunicarnos en las redes sociales, donde las convenciones no son las mismas que en la comunicación presencial. Sin embargo, eso es solo una mínima parte de lo que es necesario investigar en el campo de la comunicación: mucho más importante, en mi opinión, es prepararse para dotar al estudiante de las herramientas necesarias para analizar críticamente la información que recibe o a la que tiene acceso. Los docentes debemos ser especialmente cuidadosos y hacer todo lo posible por estar al día en todas estas cuestiones.

- 7. En la docencia, ¿hay reticencias en ese ámbito, por ejemplo, en la utilidad desde un punto de vista lingüístico de las redes sociales?; y como consecuencia de aquéllas, hay diversidad de**



opiniones encontradas. ¿Supone, a tu juicio, un paso atrás a o más bien un desafío en la evolución de las formas de comunicar, redactar y transmitir un mensaje utilizando esos nuevos canales y sus requerimientos (número de caracteres, alcance de los mensajes, el receptor es al tiempo el emisor, etc.)?

Creo que el problema no está en el uso de las redes sociales, sino en la dependencia patológica que generan en algunas personas, así como en la enorme influencia que pueden llegar a concentrar, que a veces resulta muy negativa. Con estas salvedades, creo que las redes sociales proporcionan herramientas que enriquecen la comunicación, por varios motivos: en primer lugar, por su inmediatez y su facilidad de acceso; en segundo lugar, porque facilitan la transmisión de contenidos pragmáticos junto a la información verbal; por último, porque proporcionan más oportunidades de interacción, con un número enorme de interlocutores, y eso permite aumentar las habilidades comunicativas.

- 8. Hablemos ahora de la comunicación interpersonal en el desarrollo de la persona, sienta las bases, los cimientos de su futuro como comunicador competente, a todos los niveles y ahora específicamente, a nivel laboral, igual se tendría que tener más en cuenta la empatía y la comunicación emocional...**

La comunicación es importantísima, tanto en el desarrollo de relaciones personales y sociales como en el establecimiento de relaciones laborales; nuestras posibilidades de éxito en todos esos terrenos dependerán en gran medida de nuestra capacidad para comunicarnos con eficacia, y aspectos como la empatía, la asertividad o la inteligencia emocional serán muy relevantes. En el curso trataremos estas cuestiones en profundidad y realizaremos prácticas que nos permitirán medir nuestras capacidades y adquirir las competencias necesarias para mejorarlas.

- 9. Saber comunicar es saludable, a todos los niveles, pero ¿de qué forma podemos detectar si sabemos comunicar con nuestro entorno adecuadamente?**

Es una pregunta difícil... Creo que el análisis de las claves para una comunicación efectiva proporcionará a los asistentes al curso la oportunidad para realizar esa labor de introspección, pero no estoy segura de que eso sea suficiente; cuando se trata de hacer autocrítica, tenemos que ser realistas, importa mucho una variable que escapa a cualquier control ajeno: la capacidad de cada uno para apreciar las posibles carencias o para ser crítico con respecto a los resultados de la reflexión.

- 10. Siguiendo con la línea de la cuestión anterior, en el siglo XXI, ¿se le da la importancia justa a la habilidad para comunicarse bien?**

Sí, creo que la sociedad actual valora mucho las habilidades comunicativas, especialmente en el mundo laboral, donde estas capacidades son muy demandadas. Por supuesto, no me refiero solo



a hablar correctamente, sino a ese conjunto de competencias más amplio del que he hablado antes.

11. En términos generales, aunque es de suponer que esto es muy relativo, ¿cuándo se puede decir que se domina la competencia comunicativa y cómo se detecta?

En general, suele definirse la competencia lingüística como aquella que nos permite construir y comprender el contenido literal de los mensajes, mientras que la competencia comunicativa sería aquella que nos permite interpretar correctamente su intención; por tanto, la evidencia de que se posee esa competencia sería la respuesta adecuada del receptor (o la nuestra como receptores). Un ejemplo que suele utilizarse es el siguiente: un día de invierno entra alguien en una habitación con la ventana abierta y dice "Hace frío"; uno de los que están allí se levanta y cierra la ventana. La competencia lingüística de ambos les permite codificar y descodificar el contenido literal del mensaje (hace frío), pero es su competencia comunicativa la que permite al receptor captar la verdadera intención de ese mensaje: la petición (u orden atenuada) de que alguien cierre la ventana.

12. Como si de un mal hábito adquirido se tratara, en conversaciones informales con este tema como protagonista, se convierte en objeto de debate, pues se tiende a no distinguir una cosa de otra: ¿Quién conecta mejor con su interlocutor, el que "habla mejor" o el que "sabe comunicar mejor, con eficacia"?

El que sabe comunicar con eficacia, sin ninguna duda. El hecho de hablar mejor, entendido en términos de manejo de recursos lingüísticos con más propiedad, solo en determinados contextos (el entorno académico, por ejemplo) repercute directamente en la eficacia de la comunicación.

13. Como todo, es cuestión de práctica, sin embargo, ¿cómo se deben trabajar las técnicas de eficacia personal e interpersonal y en qué disciplinas se pueden practicar dichas técnicas para obtener resultados?

Creo que lo ideal para analizar estas técnicas es el trabajo interdisciplinar, de ahí que para este curso hayamos querido contar con especialistas en Pedagogía y Lingüística, por ejemplo, pero también otros que se dedican a la Innovación, a la Comunicación empresarial, a la Gestión del Cambio... Creo que puede ser muy enriquecedor compartir la experiencia del ámbito académico y del ámbito de la empresa, para obtener una perspectiva más global y, por tanto, más garantías de éxito en la adquisición de competencias comunicativas.



14. El Grado de la UNED que comentábamos unas líneas más arriba, en qué aspectos fomenta el hecho de comunicar... para el éxito, y, es más, ¿existen realmente claves para una comunicación efectiva?

El Grado está centrado en la lengua y la literatura, por lo que proporciona formación para dos tipos de comunicación muy diferentes. Por un lado, las asignaturas de carácter lingüístico preparan para la comunicación en general, al centrarse en la producción lingüística, analizada en sus distintos niveles (fónico, morfológico, léxico, sintáctico, discursivo) y desde diferentes perspectivas (normativa, descriptiva, semántica, pragmática...). Por otro lado, las asignaturas del ámbito literario preparan para la comunicación centrada en el mensaje creativo, que suele ser encauzado a través de la creación literaria, pero también hoy en día a través del cine, el periodismo o la publicidad. Y en todos los terrenos existen, efectivamente, claves para una comunicación efectiva.

Santander, julio 2014

Texto:

Sonia Sanz Sancho

Centro UNED Cantabria

Gestión de Actividades Extraacadémicas, Comunicación y Publicaciones

Palabras clave: UNED. Cursos. Formación. Cantabria. Santander. Cursos de Verano. Comunicación. Habilidad. Habilidades sociales. Lengua. Lingüística. Redes sociales. Centros Penitenciarios. El Dueso.