

*Título del Trabajo:*

## **“De la Comunicación Intrapersonal a La Oratoria” - “¿Como Relacionarse Mejor con los Demás?” - Lic. Arturo Miranda Rocha y Cons. Karina del Valle Gramajo - Universidad Nacional de Rosario**

*Docentes de Extensión Universitaria*

*Facultad de Cs. Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario*

*Castelli 537 (2600) Venado Tuerto – [estudiogrami@estudiogrami.com.ar](mailto:estudiogrami@estudiogrami.com.ar)*

*Te: (03462) 15693684/85*

Área: Metodología de la Enseñanza

### **“COMUNICAR, ABRIR Y MANTENER CANALES.”**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Este trabajo ha sido elaborado especialmente para el XXXVII Simposio Nacional de Profesores de Práctica Profesional; tiene por objeto informar, en una síntesis, a la comunidad académica, de una de las actividades que venimos desarrollando en la Facultad, propiciadas por la Secretaría de Extensión y Planeamiento y que, en este caso, están enmarcadas dentro de una práctica profesional transdisciplinaria de pre y post grado, y considerando trabajos presentados en el Simposio anterior referenciando la necesidad de una práctica profesional que posibilite a profesionales y alumnos herramientas que contribuyan al desarrollo del pensamiento, la escritura y la oralidad, “por la Práctica Profesional como herramienta transformadora de Profesionales Emprendedores, con iniciativa y capaces de actuar éticamente en un mundo complejo”.

Esta práctica profesional requerida por docentes y alumnos se viene desarrollando con un sentido transdisciplinario, en un cuatrimestre, con una extensión de 24 horas reloj.

El mismo fue conformado por estudiantes de 4° y 5° año de Ciencias Económicas, Abogacía, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Contadores, Licenciados en Administración, Licenciados en Estadística, Docentes de Cs. Económicas, estudiantes de Medicina, Idiomas, Ciencias Agrarias, Productores de Seguros, etc.

Compartimos algunas expresiones, entre muchas, de concurrentes al Simposio-Taller realizado durante el segundo cuatrimestre del año pasado y el anterior:

- “El curso es de mi interés ya que tengo inconvenientes al expresarme oralmente. Creo que nuestra carrera es muy estructurada y no aprendemos a expresarnos en el mundo profesional. Necesito formarme en la expresión ya que me gustaría ser docente”.
- “Siento que necesito recuperar conocimientos que fueron adquiridos en mi formación general y luego en la facultad, que no tiene mucho que ver con estas áreas ya que en la carrera de contador no tenemos muchos exámenes orales o presentación de trabajos escritos que contengan mucho texto, siento que vamos perdiendo algunos aprendizajes”.
- “Tengo inconvenientes para encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero y expresar mi opinión y ser convincente al decirlo”.
- “Me anoté en este curso en busca de herramientas que me permitan desarrollar mi capacidad para expresarme de un modo claro y efectivo tanto en mi vida personal como profesional”.

- “Mi expectativa es aprender a comunicarme de manera más natural en el ámbito laboral y profesional. Comunicar lo que pienso y siento cuando lo quiera, a quien yo quiera y como yo quiera”.
- “Como docente considero que cursos así son los que más necesitamos para poder comunicarnos con eficacia”.
- “Soy estudiante de Relaciones Internacionales y vine al curso para poder desarrollar la capacidad de poder emitir lo que realmente quiero expresar con la forma y la manera adecuada. Deseo mejorar la comunicación en público y poder realizar exposiciones claras y concisas. Del mismo modo mejorar la comunicación interpersonal y en grupo”.
- “Espero encontrar herramientas que me permitan mejorar sobre todo lo relacionado a la organización, dirección y coordinación de grupos y aprender habilidades sobre la escucha activa en las conversaciones”.
- “Es una forma de superar mi timidez y una gran oportunidad para aprender técnicas de comunicación. La docencia y la actividad profesional me colocan siempre en un lugar de transmisor y quiero que quien reciba mi mensaje (clase, curso, charla) se sienta cómodo y atraído por lo que intento comunicar”.
- “Desde hace tiempo quería hacer este seminario taller para poder expresarme mejor y superar mis miedos al exponer. Para superar la utilización de un lenguaje muy acotado e incorporar nuevas formas de expresarme más allá del código profesional”.
- “Para poder relacionarme bien con las personas y a perder el miedo en una exposición oral, para tener mayor confianza en mí mismo”.
- “Con el objetivo de mejorar la comunicación con otras personas y ampliar mis conocimientos para relacionarme bien con los demás”.
- “Necesito mejorar la comunicación con los demás. Veo que hay personas que tienen menos conocimientos profesionales que yo pero logran mucho más en la vida profesional”.
- “Creo que aprender a expresarme y hablar correctamente es fundamental para mi vida profesional y para evitar generar malos entendidos. Como abogado, una palabra más o una palabra menos puede hacer perder un juicio. Necesito poder sentirme seguro a la hora de hablar”.
- “Para perder el miedo a dar exámenes orales, seminarios o charlas en público y poder expresarme con mayor exactitud y manejar tonos de voz para que llegue mejor el mensaje. También poder coordinar grupos de trabajo interdisciplinarios”.
- “Para poder enfrentar los auditorios en espacios grandes y hablar ante un público numeroso. Mi falta de lectura me limita en mi vocabulario y a veces me afecta hasta en el diálogo persona a persona (ya que es muy cierta la frase que para dialogar hay que saber escuchar)”.
- “Soy Contadora y comprendo la importancia de saber hablar y expresarse bien, ya sea cuando doy una clase, cuando hablo con compañeros de trabajo o jefes. Reconozco la importancia de saber hablar y que muchas cosas se logran con una buena exposición”.
- “El curso lo hago con el objetivo de un mejor desenvolvimiento personal para una mejor relación con los demás. Soy Docente Universitario y deseo superar el temor que a veces me afecta al hablar”.
- “Como estudiante de Ciencias Exactas soy muy estructurada. Me interesa mucho saber cómo dirigir un grupo y relacionarme bien con los demás”.
- “Decidí venir a este curso porque sé que me va a ayudar en mi vida y en mi profesión ligada al turismo. Veo la necesidad de mejorar mi comunicación con los demás, en especial en mi ámbito laboral”.

## 2. ENCUADRE ACADÉMICO

Está dirigido a jóvenes egresados y alumnos del 4° y 5° año de carreras tales como las mencionadas, con un enfoque transdisciplinario.

La estrategia didáctica, sus técnicas de enseñanza y las actividades de enseñanza-aprendizaje contemplan, en su dinámica, ambas categorías o clasificaciones: está centrada en el profesor y en la enseñanza que éste transmite y concomitantemente en movilizar al alumno a partir del aprendizaje, que éste recibe, de manera que pueda descubrir los caminos que se adecuen a sus posibilidades; teniendo como objetivo la incorporación de técnicas de comunicación que brinden una adecuada administración de las relaciones humanas en función de una mejor calidad de vida personal, profesional y laboral.

### 3. TEMARIO GENERAL

- ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL E INTERPERSONAL?.
- LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL.
  - NECESIDADES Y DESEOS.
  - LA MATRIZ DE AUTOPERCEPCIÓN Y RE-CONOCIMIENTO.
  - LOS VALORES.
  - DINAMICA DE GESTION PARA ATENDER LOS ASPECTOS A FORTALECER.
- LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.
  - ESCRITA, ORAL, GESTUAL. DIFICULTADES.
  - EL DIALOGO.
  - ABRIR EL CANAL PARA COMUNICARSE CON EL OTRO.
  - MANTENER EL CANAL ABIERTO CUANDO SE CORRE EL RIESGO DE CERRARSE.
- LA COMUNICACIÓN GRUPAL.
  - DINAMICA DE GRUPOS PARA LA FORMACION DE EQUIPOS.
  - ORGANIZACIÓN Y DIRECCION DE REUNIONES. TIPOS DE REUNIONES.
  - LA FORMACION DE FORMADORES.
- LA COMUNICACIÓN ANTE AUDITORIOS (TEORIA Y PRACTICA).
  - OBJETIVOS: ¿CÓMO SOY COMO COMUNICADOR?.(trabajo práctico autoevaluativo)
- LA ORATORIA. OBJETIVOS.
  - ORIGENES.
  - VALOR DE LA PALABRA HABLADA.
  - LA IMAGEN Y LO IMAGINARIO.
  - LA VISION INTERIOR.
  - TEMORES MÁS FRECUENTES A LA HORA DE LA ELOCUCION.
  - EL VALOR DE LA PREPARACION FISICA.
  - CORRECCION DE PROBLEMAS FONOARTICULARES Y POSTURALES.
  - LA RESPIRACION Y LA RELAJACION.
  - EMISION, PRONUNCIACION, ARTICULACION
  - EJERCICIOS.
  - FORMA Y CONTENIDO: EL LENGUAJE GESTUAL.
  - EL VALOR DE LA PREPARACION INTELECTUAL.
  - EL PENSAMIENTO, LA REFLEXION, LA MEMORIA, LA AMPLIACION DEL LEXICO.
  - MEMORIA EMOTIVA Y MEMORIA SENSORIAL. EL SI MAGICO.
  - MEMORIZACION DE PROSA Y POESIAS.
  - LA NARRACION.
  - EL VALOR DE LA LECTURA. EL VALOR DE LA ESCRITURA.
  - EL DISCURSO.
  - TIPOS DE DISCURSO: DE LA CLASE, AL DISCURSO POLITICO.
  - ANALISIS DE DISCURSOS.
  - LA PREPARACION DEL DISCURSO: PARTES.

- ELECCION DEL TEMA.
- TIPOS DE DISERTACIONES Y COMBINACION DE LAS MISMAS: LEIDO, IMPROVISADO, ESPONTANEO, MEMORIZADO.
- INGREDIENTES PARA LA DISERTACIÓN.
- EL HUMOR. LAS ANECDOTAS.
- LOS ELEMENTOS TÉCNICOS DE APOYO.
- AUDITORIOS Y TIPOS DE AUDITORIOS.
- LA MUCHEDUMBRE.
- EL MOMENTO DE LA COMUNICACIÓN.
- LAS INTERRUPCIONES: COMO SUPERARLAS.
- ¿CÓMO RELACIONARSE MEJOR CON LOS DEMAS?
  - LOS BUENOS MODALES ¿QUÉ SON?
  - LAS PRECEDENCIAS.
  - RELACIONES PERSONALES EN DIFERENTES TIPOS DE REUNIONES.
  - EL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO OFICIAL Y SOCIAL.
  - TIPS PARA LAS REUNIONES SOCIALES..

#### **4- DEFINICIONES DE LA PRÁCTICA**

“La Historia de las Ideas es la Historia de la Transmisión de las Ideas”.

Decía Lee Iaccoca: “Puedes tener ideas brillantes, pero si no puedes comunicarlas, tus ideas no te llevarán a ninguna parte”.

Pensar, sentir, expresar y hacer son etapas de un mismo camino.

En el XXXIV Simposio de Profesores de Práctica Profesional los profesores Pascualino e Inwinkelried sostenían, con acertado criterio, que: “los procesos del pensamiento constituyen un importante objetivo de la educación, la dificultad se presenta no en el qué sino en el cómo. Aprender a comparar, resumir, observar, clasificar, interpretar, formular críticas, reunir y organizar datos, formular hipótesis, tomar decisiones y diseñar proyectos o hacer investigaciones...” son algunas de las sugerencias a tomar en cuenta que nos indican los colegas ya que desde su trabajo expresan las palabras de Juan Pablo II dirigiéndose a los jóvenes en Francia:

“¡Aprended a reflexionar más y más, aprended a pensar!”

Por tanto, si alguien no puede expresar lo que sabe a partir de su pensamiento y su reflexión, debemos enseñar la grave tarea de pensarnos para poder expresarnos.

En el mismo encuentro la Prof. Liliana Patricia Diaz señala que: “en nuestra disciplina y práctica de Contador no enseñamos gramática, producción de textos, semántica, a construir unidades de significados, etc. En cambio nos constituimos en observadores de las deficiencias.” Es por ello que observando esas deficiencias que nos circundan vemos que efectivamente no hemos sostenido el aprendizaje en la lectura y la reflexión para el pensamiento, lo que nos ha dificultado facilitar nuestra comunicación desde lo interior a lo exterior.

Dado que “actualmente, en general, la tendencia es ir a un sistema de evaluación con mayoría casi absoluta de exámenes escritos, siendo el examen oral la excepción a la regla, ya que son muy pocas las asignaturas que incluyen exámenes orales, quedando su implementación casi exclusivamente reducida a las materias vinculadas al derecho (sin prejuicio de tener el carácter de optativo)” como bien indica en su trabajo el CP Lavena, es que apuntamos en el enfoque intrapersonal, base, forma y fondo de la expresión individual, al desarrollo del valor y de la confianza en sí mismos intentando infundir en los alumnos la profundización en la búsqueda del autoconocimiento para la autoaceptación de sus pensamientos y sus emociones para la transmisión de sus ideas.

El Seminario-Taller que nos convoca tiene como fin aportar una semilla que genere cambios positivos para la comunicación, desde lo individual a lo colectivo, buscando solucionar dificultades en la expresión. Sabemos que de los siete peores temores de la humanidad, hablar en público es el mayor, por lo tanto debe ser materia de estudio y práctica permanente la búsqueda de una mejor comunicación con uno mismo y con los demás.

## **5- ALGUNOS INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN**

Desde el abordaje de la comunicación intrapersonal, en cuanto a descubrir las propias necesidades y deseos que determinan la seguridad y estabilidad, afectos, autoestima y bienes materiales y sus niveles de satisfacción, vinculándolos con las variables estructurales, ideológico- intelectual y económico- financieras, por medio de una herramienta de análisis de autopercepción que le permitirá accionar y no reaccionar ante su contexto personal.

Entendiendo que el diálogo es el soporte de la comunicación y que etimológicamente, comunicación tiene que ver precisamente con la palabra comunidad: “communico” en latín quiere decir “poner o tener en común”, “compartir” es un verbo que a su vez deriva del adjetivo “communis”, común, que pertenece a muchos al mismo tiempo. En esta noción de actuar en común estaría también presente la idea de tener códigos comunes, o sea, dicho esquemáticamente, sistemas de convenciones comunes, dispositivos conocidos por todos los miembros y usados para entenderse entre sí.

La lengua, sin duda constituye el código común a todos los hablantes. Asimismo hay ciertos gestos, miradas, movimientos corporales, ya codificados espontáneamente, cuya significación resulta patrimonio de una comunidad.

Integra también el concepto de comunicación la idea de que tanto actuar en común como los códigos comunes están en permanente transformación, son históricos, Como señala Humberto Eco en “La Estructura Ausente”.

Lo que le da identidad al modo de ser y hacer de cada uno es la escala de valores que lo ha construido y determinado. En esta parte del cursado la elaboración de la escala de valores individuales permitirá que cada cual defina mejor su identidad. Esa escala de valores posibilitará hacerse cargo de sus acciones sabiendo cuáles corresponden a la misma o no. Posteriormente, en el estudio de la dinámica de gestión para atender los aspectos a fortalecer de acuerdo a la identificación de los mismos con el trabajo personal en la matriz utilizada, permitirá a cada alumno conocerse y reconocerse un poco más en profundidad.

Aprender que dialogar es una práctica que muchos dicen realizar y no todos la sostienen, debemos ir a las fuentes de la cultura oriental quienes argumentaban que para poder aprender a dialogar es necesario aprender a escuchar, preguntarse “¿no tendrá razón?” con respecto a la argumentación del otro y después, recién, dar su propia opinión. Pero para poder dialogar es necesario aprehender a abrir el canal de comunicación para relacionarnos con el otro. Para ello trabajamos con los conceptos que la Programación Neurolingüística nos ha enseñado manteniendo el canal abierto cuando se corre el riesgo de cerrarse apelando a las técnicas del Análisis Transaccional que hemos aprendido.

El grupo no es un equipo, lo sabemos, la dinámica de grupos para la formación de equipos se estudia en detalle pero para ello debemos profundizar en el Liderazgo Transformacional con trabajos prácticos que sepan diferenciar cuándo se dirige y cuándo se conduce, por ello trabajamos con ejercicios concretos para que aprendan a diferenciar al líder autoritario, del democrático y del manipulador.

A partir de aquí veremos los diferentes tipos de reuniones y en la formación de formadores profundizaremos la práctica docente.

Cuando analizamos la comunicación ante auditorios debemos comenzar por cada uno realizando trabajos que le permitan identificarse como comunicador, ver sus fortalezas, sus debilidades y sus potencialidades.

Cuando Sófocles en la tragedia "Filoctetes" hacia decir a Ulises "Veo que en la vida de los hombres es la palabra y no la acción lo que conduce a todo" sin duda connotaba algo más que la palabra hablada, no era una falsa contradicción porque la palabra en sí misma es acción, pero además habla el tono de voz, habla el lenguaje corporal y ese arte que conforma la elocuencia, ese arte de conmover y persuadir a la multitud ha jugado siempre un papel preponderante en la historia de la humanidad.

En trabajos prácticos grupales deberemos ayudar al educando a reconocer las diferentes variables que intervienen en la comunicación ante auditorios, variables internas y externas. Cuando Atahualpa decía en sus versos "que no se quede callado quien quiera vivir feliz" sabía que con su mensaje propiciaba el no aislamiento del ser humano.

Tenemos que estimular la imagen interior y lo imaginario, la visión interior que cada uno guarda de cada cosa, los temores más frecuentes a la hora de la elocución con trabajos prácticos que permitan identificar estos temores que albergamos. Y prepararnos física, fonoarticular y posturalmente, aprender a respirar y relajarnos, emitir, pronunciar y articular, siempre con ejercicios. También le damos una especial atención al lenguaje gestual sin dejar de lado el valor de la preparación intelectual activando el pensamiento, la reflexión, la memoria y la ampliación del léxico. Debemos ser creativos y darle el valor que la lectura y la escritura conllevan. Reflexionar sobre los diferentes tipos de discursos: leídos, memorizados, improvisados o espontáneos, o las combinaciones entre ellos. Analizamos diferentes tipos de discursos y la preparación de los mismos. Todos los aspectos que hacen al conocimiento de las diferentes cuestiones que deben ser considerados, no sólo en la elaboración y elocución de los discursos, sino en el momento de la comunicación ante los diferentes tipos de auditorios son trabajados en detalle, a fin de que la comunicación oral resulte un placer y no un momento de tensión extrema.

Cuando tomamos el aspecto de como relacionarnos mejor con los demás debemos remarcar desde la formación personal a la formación profesional para lo cual se debe entender el concepto de precedencias y su práctica, el significado de los saludos y su importancia, el valor de los símbolos patrios, el ceremonial escrito, las reglas para presentar y ser presentados y yendo hacia el protocolo empresarial y social los diferentes tipos de reuniones de las que podemos participar con sus características y requisitos, los buenos modales en la mesa, entre tantos temas que hacen del ceremonial y el protocolo una materia ineludible en nuestra formación.

## **6- CONCLUSIONES**

Encarar la temática expresada no ha sido tarea simple, sobre todo si pensamos que el conjunto de alumnos que habitualmente concurre es heterogéneo, profesionales jóvenes de diferentes disciplinas y alumnos a punto de salir a buscar un lugar en el medio social, se encuentran en un espacio común en donde, entre ellos, deben convenir códigos de interrelación intelectual, profesional y social. No obstante todo ello partiendo de la esencia del ser humano y de cada uno y todos los que conforman los diferentes grupos que se constituyen, todos parten de sí mismos volviéndose a conocer en sus análisis individuales. Algo nos identifica, la necesidad de comunicarnos y de comunicarle a la sociedad que estamos y nos formamos para serles útiles.

Desde el estudiante, que debe enfrentar a una mesa examinadora viviendo una situación de tensión y a veces inevitablemente contagiando al profesor, hasta quien debe enfrentar a un auditorio, a veces benevolente, y otras no, estas dos materias expresadas en un solo curso vienen a cubrir un Debe en las especialidades académicas. Tanto la comunicación a través

de la palabra hablada, como por medio de lo gestual, deben practicarse para completar la formación profesional y además aprender a relacionarse con los demás para una mejor vida personal, profesional y social.

Todo este trabajo encierra un particular sentido que coincide con la consigna del presente Simposio: ***“Por la práctica profesional como herramienta transformadora de Profesionales Emprendedores, con iniciativa y capaces de actuar éticamente en un mundo complejo”***.

## **7- BIBLIOGRAFÍA**

- Berisso María “Protocolo y Ceremonial” Ed. Espasa.  
Berne Eric “Juegos en que Participamos” Sociología de las Relaciones Humanas. Ed. DIANA.  
Carnegie Dale “Como hablar en público” Ed. Sudamericana  
Chikoff Eugenia de “Cultura Social, buenos modales y Cortesía” Ed. Corregidor.  
Del Carril Alicia – Gill Elisa “De buena educación” Ed. Aguilar.  
Entel Alicia “Teorías de la Comunicación” Ed. Fundación Hernandarias.  
Greville Janner “Como hablar en público” Ed. Deusto.  
Harvard Business “Dirigir reuniones efectivas” Ed. Pocket Mentor.  
Infanta Durana Isable “El lenguaje del rostro y de los gestos” Ed. Quorum.  
Kushner Malcom “ Como hacer negocios con humor” Ed. Granica.  
Lopez Charlie “Detrás de las palabras” Ed. Sudamericana.  
O’Connor Joseph “Introducción a la PNL”  
Pastoriza de Etchebarne Dora “El arte de narrar” Ed. Guadalupe.  
Piedrabuena de Oterio Ilda “Usemos correctamente nuestro idioma” Ed. Autoaprendizaje.  
Ribeiro, Lair. “La Magia de la Comunicación”. Ed. Urano  
Romero Ana María “Conozca a los demás descifrando sus gestos y posturas”. Ed. Imaginador.  
Spratt y Young “La Muchedumbre y el auditorio” Ed. Paidós.