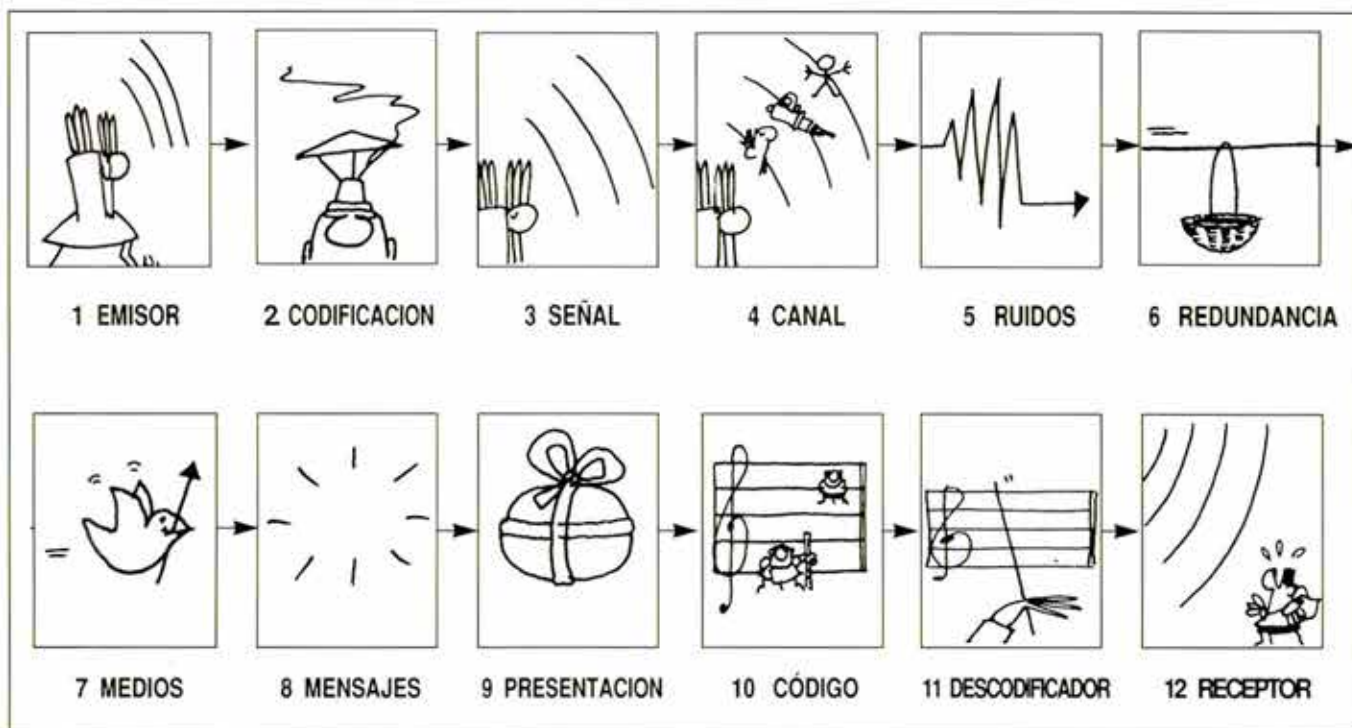


12 pasos, del «emisor» al «receptor»

EL DIRECTOR SE COMUNICA

— Jesús Garrido Suárez —

**UN CASO DE COMUNICACION**

Se describen los 12 pasos que suele tener una comunicación, en este caso del Director con una o varias personas.

No cabe duda que en la vida de cada día suceden multitud de comunicaciones perfectas y nadie se detiene a pensar qué paso está dando en cada momento; pero, un análisis de lo que en realidad sucede, puede ayudarnos a entender cómo unos mensajes llegan a feliz término y otros se distorsionan, desaparecen o producen el efecto contrario a lo que se pretendía.

Al final se sugieren algunas actividades que no sólo ayudan a clarificar cada uno de los 12 pasos sino que recogerán, sin duda, sugerencias de todos para mejorar un análisis de lo que constituye una de las más importantes técnicas de dirección: el saber comunicarse.



1 EMISOR: El Director de un Centro, un Profesor, un Tutor, como productor de símbolos que sirven de estímulo a otra persona.

- debe describirse en su triple status: "legal", "profesional" y "personal"
- también en su situación "social"
- ambiental" en un momento determinado
- esto puede ayudar a definir de

qué tipo de fuente emisora se trata



5 RUIDOS: señales que el Emisor no deseaba transmitir y que afectan negativamente a la comprensión del mensaje.

- cansancio, preocupación por otras cosas, nerviosismo.
- palabras que, sin él saberlo, pueden tener doble sig-

nificado.

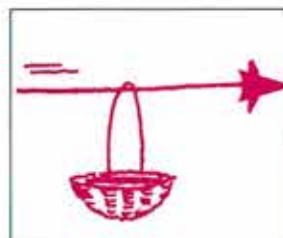
- no darse cuenta de la inoportunidad de un momento para hablar, cuando los demás están preocupados especialmente por otras cosas.
- interferencias que se producen por otras fuentes.
- todos estos "ruidos" surgen con motivo de la emisión del mensaje por parte del "emisor" y no pertenecen a la fase "descodificador" (nº 11) por parte del "receptor".



2 CODIFICACIÓN: qué efectúa el Emisor para diseñar una información eficaz en el centro educativo, tanto a nivel de ideas que quiere transmitir como a nivel de sentimientos que se le ocurren a favor o en contra de ese mensaje.

- es algo así como un autodiálogo: esa preparación o entrenamiento previo que cada uno tiene para comunicar algo importante.

- "pienso que lo mejor sería hacer primero esto, luego aquello"
- "quizá no diga todavía nada de esto porque se va a entender mal"
- "voy a usar este tipo de lenguaje..." etc.
- en definitiva, lo que trata de decirse uno a sí mismo: ¿qué quiero en verdad decir y cómo me las voy a arreglar para comunicar bien mi mensaje?"



6 REDUNDANCIA: información adicional que el Emisor da para lograr una mayor atención al mensaje y una mejor comprensión del mismo

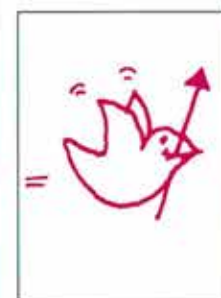
- lo que dijo en la charla, lo confirmó con una circular, cuyas frases destacó después en un aviso en el cuadro de información de la sala de profesores

- lo que dijo informalmente en la cafetería, lo repitió después en los departamentos de profesores, en el aula, etc..
- cambio de medios de comunicación: refuerzo oral con escrito, oral con plástico, etc.



3 SEÑAL: en el medio escrito, la grafía; en el hablado, la voz, el tono; en el corporal, los gestos... el aspecto físico que el Emisor utiliza en el mensaje codificado.

- por tanto, no se refiere al medio externo que utiliza (una circular, unos altavoces, etc.) sino a la misma señal emitida por ese medio y que encierra el mensaje.



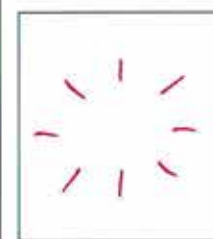
7 MEDIOS: dispositivos, recursos, técnicas, aparatos, sistemas que ha utilizado el Emisor para transmitir un mensaje.

- circulares, teléfono, conferencia, reuniones informales, carteles, periódico escolar, entrevistas personales, etc.



4 CANAL: el medio físico que el emisor usa para el desplazamiento de las señales.

- verbal, gestual, tonal, posicional, escrito.
- ¿por qué medio os ha llegado a vosotros la comunicación?



8 MENSAJE: lo que el emisor quiere realmente transmitir.

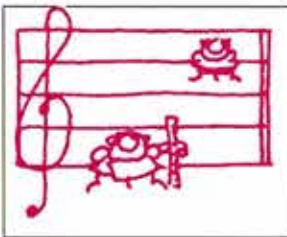
- a veces lo dice claramente; otras veces lo sugiere; algunas, lo oculta, a ver si se entiende, etc.; pero el "mensaje" es lo que quiere transmitir, aunque no lo logre.



9 PRESENTACIÓN: es todo el conjunto de material informativo que el emisor ha usado para dar un "mensaje".

- es algo que acompaña al mensaje paralelamente o mezclado con el mismo
- el color, la forma, la presentación...

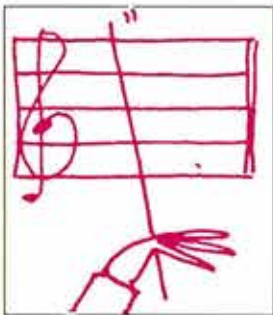
puede distraer y confundir el mensaje: a veces, un mensaje muy importante está mal presentado y eso influye en no prestarle atención y no entenderse; otras veces, un mensaje insignificante se rodea de tal expectación que todo el mundo quedan pensando en que habrá algo más y no entiende el mensaje tal cual es.



10 CÓDIGO: es el sistema convencional de comunicación, signos y símbolos estructurados que tienen significación para alguien.

- «lenguaje»: ¿es el utilizado más o menos por todos o demasiado técnico?

- «medio»: ¿es el formal o lo dijo coloquial e informalmente?
- «sitio»: ¿nos reunió en su despacho, en la sala o habló en un pasillo?
- «criterio»: algunas veces hay que leer e interpretar el mensaje con un criterio "económico"; otras, con uno "educativo"; otro, el "legal" y la obligación que tiene el director de cumplir ciertas obligaciones.
- «clave»: a veces se dicen en clave de humor; otras, con una segunda intención; otras, de sugerencia abierta...



11 DESCODIFICADOR: El "receptor" traduce, interpreta, extrapola el "código" usado por el "emisor", en función de sus propios registros o de su capacidad de entender al otro.

- receptor más vivencial / teórico / práctico / dinámico
- grupo formal / informal al que pertenece
- esto hace que el mensaje sea a veces recibido, tal cual; y, otras, distorsionado



12 RECEPTOR: el que recibe el mensaje

- a nivel de "conocimiento" ¿qué entendió de verdad al final? es el juego de "repite, por favor".
- a nivel de "actitudes": cuál es su reacción?

- ACTIVIDADES -



1. Se dividen en subgrupos de cinco o seis personas.

2. Eligen un tema sencillo, no complejo, de comunicación de la dirección a personas o grupos del centro educativo.

— el tema puede ser inventado o también recordando una situación real en un centro educativo, con el fin de explicar un mensaje que se ha entendido bien u otro que ha fracasado porque han fallado uno o varios de los 12 pasos.

3. Diseñan un mensaje, describiendo cada uno de los 12 pasos indicados:

- quién es el EMISOR y algunos datos que describan su status y necesidad u obligación de transmitir un mensaje en una situación determinada.
- qué CODIFICACIÓN o actividades «mentales» —sentimientos, ideas— se le ocurren y qué caminos en general piensa seguir para dar el mensaje, describiendo un poco ese momento en que alguien se prepara para comunicar algo importante.
- determinadas SEÑALES que va a usar el Director.
- indican y describen un poco el CANAL elegido y por qué
- seleccionan algunos RUIDOS que pueden producirse por parte del «emisor» o de las «señales» y «canal» elegido.
- inventan algunas formas de REDUNDANCIA para «aclarar» ideas y «motivar» sentimientos favorables al mensaje.
- eligen los MEDIOS a través de los cuales pueden transmitirse y dicen —abriendo un poco el panorama fuera de lo convencional, con nuevas ideas— cuáles serían eficaces, posibles y cuáles no.
- definen bien y brevemente el MENSAJE
- formulan diversos tipos de PRESENTACIÓN del mismo e indican cuáles serían los mejores en función de dos objetivos: «claridad» del mensaje y «motivación» para que sea aceptado
- ¿qué CÓDIGOS se han usado en el mensaje?: lenguaje, medio, sitio, criterio, clave, etc.
- posibles DESCODIFICADORES, según 4MAT o pertenencia al grupo «formal» o «informal» en el que vive el «receptor».
- describir el mensaje en el RECEPTOR, tanto en su «reconocimiento» (¿no lo tiene claro?) como en su posible «actitud» (¿cómo reacciona ante él?).

4. Presentan el trabajo a todo el grupo de una forma "plástica" en un mural grande, utilizando algunos símbolos, dibujos y palabras - clave que luego explicarán.

5. Como complemento se puede representar en "teatro" alguno de estos pasos: por ejemplo, los diversos «descodificadores» o formas de recibir un mensaje.