



materiales didácticos de aula



cine y
habilidades sociales:

la comunicación



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

Centro del Profesorado y de Recursos de Gijón



*Centro del Profesorado
y de Recursos de Gijón*

Autores:

Alfonso Roa Marco

Javier Sánchez Piquero

Javier Sánchez Sánchez

Roberto Suárez Malagón

Asesoramiento: Lourdes Cabeza, asesora de Nuevas Tecnologías y Medios Audiovisuales del CPR de Gijón.

Gestión Editorial: Carlos López, asesor de Innovación y Materiales del CPR de Gijón.

Edita: Centro del Profesorado y de Recursos de Gijón.

Título: Comunicación y habilidades sociales en la empresa

Autores: Roa Marco, Alfonso et al.

I.S.B.N.: 84-689-0039-7

Depósito Legal: AS 1231-2005

La reproducción de las imágenes y fragmentos de las obras audiovisuales que se emplean en los diferentes documentos y soportes de esta publicación se acogen a lo establecido en el artículo 32 (citas y reseñas) del Real Decreto Legislativo 1/2.996, 12 de abril, y modificaciones posteriores, puesto que “se trata de obras de naturaleza escrita, sonora o audiovisual que han sido extraídas de documentos ya divulgados por vía comercial o por internet, se hace título de cita, análisis o comentario crítico, y se utilizan solamente con fines docentes”.

Esta publicación tiene fines exclusivamente educativos, se realiza sin ánimo de lucro, y se distribuye gratuitamente a todos los centros educativos del Principado de Asturias. Queda prohibida la venta de este material a terceros, así como la reproducción total o parcial de sus contenidos sin autorización expresa de los autores y del Copyright.

Todos los derechos reservados.

Presentación

El presente trabajo, realizado por profesores de Formación y Orientación Laboral, está dirigido al alumnado de Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos que cursen materias relacionadas con la comunicación, tales como la comunicación audiovisual, la tecnología de la información, el servicio de atención al cliente, la elaboración y presentación de documentos e información, la psicología, la transición a la vida activa y especialmente a los alumnos/as del módulo profesional Relaciones en el Entorno de Trabajo. Asimismo, puede ser de utilidad para quienes en el ámbito de la empresa desarrollen acciones formativas para empleados y directivos centradas en el desarrollo de las competencias profesionales propias de áreas como las relaciones públicas, la atención al cliente o la comunicación interpersonal.

Las habilidades sociales constituyen competencias clave, tanto para el desarrollo personal de los individuos, como para su progreso laboral y profesional. Dentro de estas destrezas, las habilidades comunicativas se destacan como fundamentales para nuestra vida.

La comunicación no es sólo el dominio del lenguaje, sino también, y ante todo, una actitud. Un buen comunicador es aquel que sabe argumentar, convencer e incluso contradecir a otro en un tono adecuado y respetuoso. Un buen comunicador es aquel que sabe escuchar y es capaz de ponerse en el lugar del otro. Un buen comunicador es, en suma, aquel que sabe defender sus ideas, posturas e intereses respetando a los que no están de acuerdo con él.

El cine es un importante y potente instrumento educativo. Cada vez con mayor frecuencia, en las aulas de los centros educativos o en la formación de trabajadores y directivos, se emplea y se cita para ilustrar y reforzar los aprendizajes. El cine nos enseña a pensar, a imaginar y a reflexionar sobre nuestra realidad y la de quienes nos rodean. Los medios audiovisuales son un instrumento ideal para trabajar las habilidades comunicativas y el séptimo arte está lleno de ejemplos maravillosos.

Este trabajo pretende ser un recurso que ayude a tal fin. Para ello, tras una breve presentación de cada uno de los aspectos de la comunicación analizados, se comenta la secuencia seleccionada, tratando de ejemplificar la temática tratada, y se proponen algunas actividades de aplicación con las que se pretende fomentar la refle-

xión personal, la búsqueda de información, el diálogo y el debate en grupo; algunas de las cuales tratan de incidir sobre la educación en valores, la coeducación y la interculturalidad. Todo ello con el objetivo de mejorar y poner en práctica nuestras habilidades de comunicación.

Para ello, en un primer bloque se hace referencia a la importancia de la comunicación como necesidad individual y como requisito inherente de la vida en sociedad. Asimismo se analizan los elementos que se dan en el proceso de comunicación y las distintas clases de comunicación: formal, informal, escrita, oral y no verbal; finalizando con algunos ejemplos específicos de comunicación en la empresa. En el segundo bloque se tratan las distintas barreras o dificultades que pueden distorsionar o impedir una buena comunicación, de carácter físico, psicológico, social o personal. A continuación, en el bloque tres, se presentan diversos estilos comunicativos, determinantes de una adecuada comunicación como la espontaneidad, la preparación del discurso y la asertividad frente a la pasividad y agresividad. Finalmente se exponen dos actitudes facilitadoras de cualquier proceso de comunicación, como son la sinceridad y la empatía, esto es, la veracidad y la capacidad de ponerse en el lugar de los demás para comprender su punto de vista.

Pensamos, en definitiva, que utilizar este recurso para desarrollar actividades pedagógicas en el aula crea nuevos puntos de encuentro entre el profesor y el alumno, a la vez que despierta el interés por el cine como medio de formación y, en definitiva, como vehículo cultural y transmisor de valores.

Índice

I LA COMUNICACIÓN

Importancia de la comunicación	6
Secuencia: “Náufrago” 4:30	
Secuencia: “Encuentros en la tercera fase” 5:40	
Elementos de la comunicación	7
Secuencia: “Marea roja” 4:05	
Retroalimentación	9
Secuencia: “Teléfono rojo...” 3:02	
Niveles en la comunicación.	10
Secuencia: “Marea roja” 3:19	
Comunicación formal-informal	12
Secuencia: “Philadelphia” 5:05	
Comunicación escrita	13
Secuencia: “Senderos de gloria” 3:50	
Comunicación oral.	14
Secuencia: “Marea roja” 2:02	
Comunicación no verbal	15
Secuencia: “Negociador” 2:13	
Otras formas de comunicación en la empresa: nota informativa, encuesta, asamblea y video corporativo . . .	16
Secuencia: “Recursos humanos” 5:20	
Secuencia: “La cuadrilla” 2:10	

II BARRERAS COMUNICATIVAS

El ruido	20
Secuencia: “El verdugo” 1:20	
Barreras semánticas	21
Secuencia: “Amistad” 3:09	
Degradación de la comunicación	22
Secuencia: “Historias de la radio” 2:05	
El rumor	23
Secuencia: “Furia” 2:14	
La no escucha	24
Secuencia: “El motín del Caine” 2:20	
Miedo al superior.	24
Secuencia: “Rommel” 2:23	

El puenteo	25
Secuencia: "Recursos humanos" 4:03	
La percepción de la realidad	27
Secuencia: "En tierra de nadie" 3:33	
Los prejuicios	29
Secuencia: "Philadelphia" 3:10	
La proyección	30
Secuencia: "Salir del armario" 3:15	
Barreras ideológicas	31
Secuencia: "Uno, dos, tres" 5:01	
La animadversión personal	32
Secuencia: "Recursos humanos" 3:23	
III ESTILOS COMUNICATIVOS	
La forma de exposición	36
Secuencia: "Election" 6:30	
La asertividad	38
Secuencia: "El veredicto" 11:16	
Secuencia: "Rommel" 3:17	
IV ACTITUDES FACILITADORAS DE LA COMUNICACIÓN	
La sinceridad	42
Secuencia: "Cadena perpetua" 5:30	
La empatía	43
Secuencia: "Matar a un ruiñeñor" 2:24	
RELACIÓN DE PELÍCULAS SELECCIONADAS	44
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	49



Importancia de la comunicación

Explicación teórica:

El ser humano es un ser social por naturaleza; vivir en sociedad exige establecer relaciones interpersonales a través de un proceso comunicativo. La comunicación adquiere, entonces, una importancia fundamental, se convierte en una necesidad primordial tanto del individuo como de la misma comunidad. La vida y el trabajo en una situación de aislamiento pueden alterar el equilibrio psíquico y emocional de la persona. Se puede afirmar, pues, que tanto individual como colectivamente el ser humano tiene una necesidad esencial, comunicarse con su entorno.

Escena: “Náufrago”

El fragmento elegido ilustra con claridad que la comunicación es una necesidad humana.

En la secuencia, un individuo, sólo en una isla, desesperado, inventa un compañero al que hace cómplice y confidente de sus monólogos, lo cual va a determinar su actitud, su motivación y su supervivencia.

Escena: “Encuentros en la tercera fase”

En este caso aparece reflejada la comunicación como necesidad social.

La llegada de unos alienígenas a la Tierra hace que los humanos busquen el modo de establecer una comunicación para entrar en contacto con ellos. El medio que encuentran es la música. El diálogo que establecen consigue el encuentro. La búsqueda de entendimiento entre las partes es la clave para una eficaz comunicación.

Actividades de aplicación

1. Reflexiona sobre la necesidad de comunicarnos con nosotros mismos y con los demás. ¿Cómo podríamos llegar a comunicarnos con otros seres vivos?
2. Debate en pequeños grupos sobre la influencia de las nuevas tecnologías y los cambios de la vida moderna en la comunicación (correo electrónico, sms, chat...). ¿Los nuevos medios han mejorado la comunicación?
3. Película recomendada: “En busca del fuego”, de Jean-Jacques Annaud, 1981. Excelente film sobre nuestros orígenes y primeros contactos interculturales.

Elementos de la comunicación

Explicación teórica:

La comunicación es el proceso mediante el cual una persona que llamamos emisor elabora y envía un mensaje a un destinatario denominado receptor. El mensaje es la información que se transmite mediante un soporte verbal o no verbal empleando un código común.

Así pues todo acto comunicativo implica un proceso en el que intervienen los siguientes elementos:

- *Emisor*: la persona que transmite el mensaje.
- *Mensaje*: la información, ideas o sentimientos que se quieren transmitir.
- *Código*: el conjunto de signos o símbolos empleados para expresar el mensaje.
- *Canal*: el medio a través del cual se transmite el mensaje
- *Contexto*: la situación real en la que se encuentran las personas que se comunican.
- *Ruido*: cualquier elemento que distorsione o perturbe la comunicación.
- *Receptor*: la persona o personas que reciben el mensaje.
- *Retroalimentación o feedback*: la respuesta del receptor al emisor después de haber recibido el mensaje.

Escena: “Marea roja”

En esta película podemos apreciar la importancia de estos elementos. El objetivo de la comunicación es la autorización de lanzamiento de misiles por parte de las autoridades militares a un submarino nuclear.

En todo proceso de comunicación el emisor debe elaborar el mensaje en función del objetivo que quiere conseguir eligiendo un código y un canal adecuado. El código no sólo es el lenguaje oral sino que también cobran importancia el lenguaje escrito, el lenguaje gestual, las señales luminosas y acústicas; el cual como se puede observar debe ser perfectamente conocido por el emisor y el receptor.

La misma relevancia tiene el canal a través del cual se transmite el mensaje, teniendo en cuenta, además, que pueden existir barreras que dificulten la comunicación. El emisor debe elegir el canal adecuado. Cuando llega la primera comunicación el medio elegido para la transmisión del mensaje es un mecanismo sofisticado y

I la comunicación

restringido al que sólo tienen acceso determinados oficiales y al que se reviste de especiales requisitos de comprobación y verificación. Cuando el Comandante habla con el Capitán sobre la actuación que debe seguir a la segunda comunicación, aquel prefiere no discrepar con “su segundo” por el teléfono interno sino que le llama para que suba a la sala de control y hablar personalmente con él.

Por otro lado, la situación o contexto en el que se desarrolla la comunicación determina un conjunto de condiciones espaciotemporales y socioculturales que determinan su eficacia. Así, la amenaza externa les impide recibir adecuadamente el segundo mensaje. Otro ejemplo lo observamos cuando el Comandante advierte que la situación no es un simulacro.

En la comunicación, por tanto, pueden existir obstáculos que impiden que el mensaje sea interpretado correctamente por el receptor. Estas barreras o dificultades pueden ser, como se ha señalado en los ejemplos anteriores, físicas; pero las barreras comunicativas también pueden ser semánticas: el desconocimiento del código utilizado en la transmisión del mensaje sería un ejemplo de ello. Además, el receptor ha de conocer no sólo el lenguaje para entender el mensaje sino también su marco de referencia.

Asimismo pueden darse barreras psicológicas, de tal manera que una personalidad, una cultura y unos valores diferentes pueden influir no sólo a la hora de emitir sino también de recibir el mensaje. La personalidad y valores del Comandante determinan un estilo de dirección y de comunicación agresivo frente al modelo más asertivo de su Capitán.

El último paso del proceso de comunicación es la retroalimentación o feedback. La retroalimentación permite al emisor determinar si el receptor ha recibido y comprendido adecuadamente el mensaje. Esta respuesta puede ser otro mensaje, un gesto o una acción determinada. En la película vemos la importancia de este elemento cuando la tripulación repite cada orden o mensaje recibido, dando muestras, en todo momento, de haber entendido la información que reciben; así como, cuando tratan de comprobar la transmisión del mensaje.

La respuesta, en definitiva, hace que la comunicación sea eficaz.

Actividades de aplicación

1. Describe en esta secuencia todos los elementos que encuentres del proceso de comunicación.
2. Identifica los elementos del proceso de comunicación que se dan en:
 - a) Una clases de matemáticas.
 - b) Una consulta médica.
 - c) Un concierto de jazz.
 - d) Un chat de internet.
3. Indica qué factores crees que favorecen una buena comunicación en tu trabajo y cuáles no. Ordena de menor a mayor importancia las dificultades y barreras detectadas en tu grupo.
4. Debate en pequeños grupos qué factores ayudarían a establecer una buena comunicación en tu entorno próximo.

La retroalimentación

Explicación teórica:

La retroalimentación o *feedback* es uno de los elementos esenciales de todo proceso de comunicación. A través de ella se cierra el sentido del mensaje de tal manera que en unos casos el receptor responde al emisor y en otros solicita la aclaración de información confusa o inexacta. De esta manera la retroalimentación incompleta o más exactamente la falta de retroalimentación es uno de los fallos habituales de un proceso comunicativo. Si el receptor no puede (por imposibilidad física, temporal... o falta de disponibilidad de un emisor, por ejemplo autoritario) responder al mensaje o aclarar sus dudas respecto al mismo, el proceso comunicativo pierde su sentido más directo, pasando entonces a ser más información (transmisión unilateral de mensaje) que comunicación. Llevado al terreno de la comunicación en el entorno de trabajo la falta de retroalimentación, entendida como ausencia de canales reales para que los empleados puedan preguntar o proponer o aclarar dudas, es uno de los errores habituales de la comunicación empresarial. En el plano personal, la falta de retroalimentación se manifiesta en el estereotipo del jefe autoritario que con un estilo “orden y mando” no permite ninguna “palabra sobre la suya” obstaculizando la comunicación fluida y efectiva con sus empleados. Además la necesidad e importancia de la retroalimentación tiene otro sentido adicional en el caso de las órdenes importantes o especialmente

I la comunicación

complejas ante las que resulta fundamental obtener retroalimentación, por ejemplo para confirmar dicha orden o para aclarar su complejidad.

Escena: “ Teléfono rojo ¿volamos hacia Moscú?”

En esta escena se representa la importancia de la retroalimentación ante las órdenes complejas o, más propio para el caso, decisivas por sus resultados. En los tiempos de la guerra fría un avión americano de vigilancia y ataque preventivo recibe la inimaginable orden de enviar sus misiles frente a los enemigos rusos. El comandante del avión recurre a todos los medios a su alcance para confirmar esa gravísima directiva del mando militar. Entre otras acciones intenta asegurar la veracidad de la misma por medios radiofónicos convencionales.

Actividades de aplicación

1. Individualmente o por equipos. Elaborar una lista de órdenes o instrucciones habituales en el entorno de trabajo ante las que sería conveniente asegurar la retroalimentación. ¿Ante qué actividades o instrucciones buscaríamos, dada su importancia, la retroalimentación?
2. Realizar un ejercicio de comunicación de una imagen (se recomienda elegir una imagen algo compleja) ante el resto del grupo. En una primera etapa se deberá tratar de explicar esa imagen sin ningún tipo de retroalimentación (sin admitir preguntas, matizaciones...del resto del grupo). Los demás irán dibujando esa imagen en una hoja. Cuando acabe la explicación se mostrarán los dibujos y se comprobarán los efectos de la falta de retroalimentación (imprecisión, disonancia).

Niveles en la comunicación

I.4

Explicación teórica:

Conocer y dominar los actos comunicativos que iniciamos o en los que nos vemos implicados es fundamental para que sean eficaces y alcancen sus objetivos.

En una organización, según la dirección que recorre la información, se pueden distinguir tres niveles o sentidos: descendente, ascendente y horizontal.

En la comunicación descendente la información fluye hacia abajo en la estructura de la organización.

En segundo lugar, la comunicación ascendente es aquella que discurre hacia los niveles superiores de la organización.

Finalmente, la comunicación horizontal es aquella transmisión de información entre personas que están en un mismo nivel jerárquico dentro de una organización.

Escena: “Marea Roja”

Aquí podemos observar cómo desde los niveles jerárquicos superiores se transmite aquella información que ayude a las personas a comprender los objetivos, la situación y la tarea a realizar.

En esta comunicación deben utilizarse los medios humanos y materiales necesarios. Así vemos cómo el Comandante se hace acompañar de su Almirante para exponer los hechos empleando medios audiovisuales que favorecen la transmisión del mensaje.

Asimismo, la información se transmite de forma concisa y clara para facilitar su comprensión.

Con este tipo de comunicación, como se puede observar en la secuencia, se ayuda a las personas no sólo a comprender los objetivos en el ámbito de una organización, sino que también sirve para incrementar el sentido de pertenencia, la solidaridad y la motivación de sus miembros.

Cuando el Comandante invita a sus oficiales a poner al día al Capitán recién llegado sobre el personal y las provisiones de la nave está favoreciendo una comunicación ascendente que permite conocer las ideas, sugerencias y problemas de los miembros de la organización.

Finalmente se produce una comunicación horizontal entre los oficiales antes y después de la reunión con el Comandante, siendo fundamental para conseguir una buena coordinación entre sus miembros y mejorar el clima de la organización.

Actividades de aplicación

1. Reflexiona y debate en pequeños grupos sobre las ventajas e instrumentos de la comunicación ascendente en una empresa, como los buzones de sugerencias y los círculos de calidad.
2. ¿Qué niveles e instrumentos de comunicación recomendarías al coordinador de seguridad de una empresa para reducir los accidentes laborales?

Comunicación formal-informal

1.5

Explicación teórica:

El lugar que escogemos para comunicarnos tiene una notable influencia en la eficacia de la comunicación. En una empresa la comunicación se puede desarrollar en escenarios informales, como la cafetería o el vestuario, o en lugares formales, como el puesto de trabajo, la sala de reuniones o el despacho del Director.

Escena: “Philadelphia”

La diferencia entre ambas situaciones se aprecia con claridad en dos escenas de la película Philadelphia. En la primera, un abogado es llamado por sus jefes para comunicarle una buena noticia: le van a asignar un caso muy importante. El lugar escogido para ello es un lujoso salón, sentados en confortables sofás y tomando unas copas y fumando puros. Nos encontramos pues, en un ambiente relajado, cálido, proclive a la charla, las bromas o los asuntos personales, en suma una situación muy favorecedora de la comunicación. Sin embargo en la segunda escena la cosa ha cambiado. El abogado es citado por los mismo jefes, pero en este caso, para comunicarle una mala noticia, su despido. El escenario es completamente opuesto: una enorme sala de reuniones sin apenas decoración. Entre los jefes y el abogado, una gran mesa de madera que los separa y mantiene las distancias. Sin duda un lugar frío, hostil para el abogado y no muy propicio para una comunicación cordial y sincera. Siempre es difícil comunicar malas noticias y los jefes del abogado quieren acabar cuanto antes y no están dispuestos a entrar en diálogo y dar explicaciones. *“Y ahora, no quisiera echarte de aquí, pero tenemos una reunión del consejo”.*

Actividades de aplicación

1. Identifica situaciones de comunicación formal e informal en tu centro educativo o de trabajo. Analiza las principales diferencias entre ambas situaciones (apercibimientos, felicitaciones, expulsión, despido, gratificaciones...)
2. Busca noticias que reflejen situaciones de comunicación formal e informal. Extrae conclusiones y coméntalas en grupo.
3. Película recomendada “El infierno del odio”, de Akira Kurosawa, 1963. Film en el que se ve con claridad un ejemplo de reunión informal y la transcendencia de la misma para el futuro de la empresa *National shoes*.

Comunicación escrita

1.6

Explicación teórica:

La comunicación escrita está presente de manera constante en nuestra actividad personal y profesional. La pregunta que cabe hacer es: ¿cuándo se debe utilizar la comunicación escrita? Hay determinadas circunstancias que aconsejan la utilización de la comunicación escrita. Por ejemplo cuando el mensaje es muy complejo y requiere que el receptor lo analice minuciosamente, o cuando hay que comunicar el mensaje a muchos receptores que son difíciles de reunir. Pero sobre todo es muy importante la comunicación escrita cuando necesitamos acreditar o probar algo en el futuro. Las palabras las lleva el viento, pero el documento escrito lo podemos presentar si lo necesitamos y, además, el mensaje queda registrado y es más difícil de tergiversar.

Escena: “Senderos de gloria”

Esto se muestra a la perfección en la magistral película de Stanley Kubrick “Senderos de gloria”. La acción se desarrolla durante la primera guerra mundial. Un general francés, ambicioso y sediento de gloria, se empeña en tomar un difícil posición enemiga y ordena el ataque. Ante el fuego enemigo las tropas retroceden. El general, indignado, ordena disparar sobre sus propias tropas para impedir la retirada. Sin embargo, el capitán de artillería se niega a ejecutar semejante orden si no la recibe por escrito y firmada por el general. “Con el debido respeto, Señor, no tiene derecho a ordenarme que dispare sobre mis hombres, si usted no está dispuesto a asumir toda la responsabilidad”. Inteligente postura del capitán, que sabe que sin un documento escrito que justifique su acción, su situación podría ser muy comprometida en el futuro.

Actividades de aplicación

1. En cada una de las situaciones que se señalan a continuación, escoge qué medio o medios utilizarías (cara a cara, por escrito o teléfono) para transmitir la información y justifica la respuesta.
 - a) Comunicar una nueva y complicada política de vacaciones a cinco subordinados.
 - b) Comunicar un aumento de precio a sus cuarenta clientes.
 - c) Comunicar a las nueve de la mañana a ocho personas de diferentes departamentos que deben asistir a una importante comida de empresa ese mismo día.

1 la comunicación

- d) Comunicar a un superior una idea sobre un nuevo producto.
 - e) Solicitar un permiso de tres días por asuntos personales.
2. Busca una palabra en el diccionario que no sea de uso habitual (por ejemplo: conticinio, miriada, sicofanta o endecha). Antes de comprobar su significado, da una definición en pequeños grupos.
 3. Película recomendada “Legítima Defensa”, de Francis Ford Coppola, 1997. Habitual film de juicios en el que tanto antes como durante el acto del juicio queda manifiesta la importancia de los documentos escritos y la trascendencia de que determinados asuntos estén o no recogidos por escrito.

Comunicación oral

1.7

Explicación teórica:

Es aquella comunicación en la que se utiliza el lenguaje oral para transmitir el mensaje, es decir, la transmisión de la información se realiza de forma verbal.

Debe cuidarse la exposición: ordenando la ideas con frases cortas y un lenguaje adaptado al destinatario; teniendo cuenta que una palabra puede tener diferentes significados dependiendo de la situación y que es toda la persona la que comunica con todas sus vivencias y experiencias.

Escena: “Marea roja”

Se puede apreciar en la entrevista entre el Comandante y el Capitán, que aspira incorporarse a la nave, cómo este tipo de comunicación destaca por su inmediatez y retroalimentación, lo que hace necesario tener en cuenta los aspectos que se tratan a continuación.

En la comunicación oral es fundamental analizar la situación de comunicación, lo que implica delimitar los objetivos, recabar información e identificar al destinatario o receptor del mensaje. Así, cuando comienza la entrevista, el Comandante tiene ante sí toda la documentación y referencias sobre el Capitán.

La entrevista comienza centrándose en el currículum del candidato pero finaliza con un tema que en principio nada tiene que ver con el objeto de la misma, como es la preferencia por los caballos: todas nuestras experiencias e inquietudes dicen de nuestra personalidad.

Finalmente cabe destacar la actitud del receptor en la comunicación oral. En la secuencia aparece este aspecto bien reflejado en la actitud del Capitán que aspira a ser nombrado segundo del Comandante, mostrando una disposición relajada e interés por el discurso de su interlocutor, al que presta atención sin interrumpir, cuidando su propio lenguaje corporal, y contestando con asertividad cuando se le pregunta.

Actividades de aplicación

1. Lee en voz alta esta página procurando pronunciar correctamente, haciendo las pausas que indican los signos de puntuación, entonando adecuadamente y gesticulando para dar mayor expresividad. Graba tu propia voz, escúchate y analiza tu comunicación oral.
2. Prepara un tema de tu interés para exponerlo después en grupo durante diez minutos, analizando a continuación entre todos tu comunicación verbal y no verbal.
3. Película recomendada: cortometraje español “Versión Original”, de Antonia San Juan, 2001, centrado en el diálogo entre dos personajes y los efectos que de él se derivan.

Comunicación no verbal

1.8

Explicación teórica:

Una persona puede dejar de hablar, pero no puede dejar de comunicarse con su cuerpo. Con él puede decir verdades y mentiras, pero no puede dejar de decir algo. Una mirada, un gesto, el movimiento de las manos... Nuestro cuerpo tiene muchos recursos para comunicarse, unas veces voluntariamente y otras de forma espontánea, como por ejemplo cuando nos ruborizamos. Lo queramos o no, los demás nos juzgan y nos interpretan por nuestro lenguaje no verbal que, a veces, es incluso más fiable que lo que decimos.

Escena: “El negociador”

En la escena de esta película, un policía interroga a un sospechoso. El lenguaje no verbal de éste le delata y el policía le explica incluso la base científica de la interpretación de su mirada. Como dice el protagonista: “ Todo su lenguaje corporal dice que miente. No sólo es cuestión de los ojos; toser, estornudar, cruzar las piernas, rasarse el culo... todo son indicadores, no puede evitarse”.

Actividades de aplicación

1. Adivinad títulos de películas empleando únicamente la comunicación no verbal.
2. Simulad una entrevista de trabajo por parejas cuidando vuestra comunicación oral y no verbal. Una vez finalizada, analizad las dificultades encontradas, la impresión causada por el entrevistado y los elementos que han favorecido la comunicación: mirar al interlocutor, escucha activa, retroalimentación, asertividad...
3. Lectura recomendada: "Comunicación no verbal", Flora Davis, 1978.

Otras formas de comunicación en la empresa: nota informativa, encuesta, asamblea y video corporativo

Explicación teórica:

Tal y como quedó expuesto, cualquier comunicación desarrollada en el ámbito laboral puede ser clasificada desde tres enfoques complementarios. Según la dirección del mensaje, y partiendo de un organigrama general de una empresa en la que existen niveles de mando y responsabilidad, la comunicación podrá ser ascendente, descendente y horizontal. Según el grado de estructuración de la comunicación, hablamos de comunicación formal o informal. Finalmente según el código utilizado para la transmisión del mensaje distinguiremos entre comunicación escrita, oral o comunicación verbal.

Veámoslo con un ejemplo, como puede ser las instrucciones que en una empresa de construcciones metálicas un jefe de calidad quiere transmitir a los tres trabajadores que tienen su puesto en una misma máquina de fabricación mecánica.

En este caso estaremos ante una comunicación descendente (de un mando intermedio hacia empleados de base). En segundo lugar se tratará de una comunicación formal puesto que una de las funciones propias de ese jefe es transmitir instrucciones como las del ejemplo. Es por tanto una comunicación prevista dentro de los canales comunicativos formales de la empresa. Finalmente será una comunicación oral, si el jefe de calidad transmite oralmente las instrucciones o escrita, si lo hace a través de, por ejemplo, una circular interna. En el primer caso existiría igualmente el componente de

comunicación verbal ya que al dirigirse oralmente a esos empleados, si lo hace en su presencia, éstos podrán obtener información del tono de su voz (por ejemplo si se trata de instrucciones importantes, si está enfadado..), sus gestos y mirada así como demás componentes de la comunicación no verbal.

A partir de esta triple clasificación y ya en un nivel más práctico, podremos hablar de medios de comunicación laborales en el sentido de cómo se materializa, con qué formato se transmiten las órdenes, instrucciones, informaciones... que diariamente se manejan en una empresa. En este sentido se utilizarán habitualmente múltiples medios como por ejemplo reuniones de trabajo, notas de departamento, transmisión oral por teléfono, circulares internas, cartas en un buzón de sugerencias, encuestas de opinión, notas en un tablón de anuncios.

Y también se usan otras formas de comunicación menos habituales y más modernas como el correo electrónico, la propia información en la página web de la empresa o los vídeos corporativos de presentación y promoción.

Escena: "Recursos humanos"

En estas secuencias aparece un ejemplo de uso por parte de la dirección de la empresa de una nota o aviso para ser leído por toda la plantilla. Como tal se situará en un espacio visible y de paso como suele ser un tablón de anuncios en las zonas de acceso a la empresa o, como en este caso, en la propia puerta de entrada a las zonas de trabajo. De esta manera la empresa está comunicando a todos los empleados la realización de una encuesta de opinión acerca de la introducción de las 35 horas semanales (forma de comunicación ascendente). Asimismo vemos ejemplos de otros dos importantes medios de comunicación empresarial como son la asamblea y la encuesta.

Escena: "La cuadrilla"

En esta secuencia podemos comprobar el uso de un video corporativo, como medio de promoción y comunicación externa por parte de una empresa de ferrocarriles británica. Se proyecta este video a un grupo de trabajadores que después de un proceso de absorción pasan a formar parte de la misma. De esta manera como nuevos empleados y ante su incorporación se les está presentando con imágenes al estilo publicitario cuál es el la cultura empresarial y los objetivos de futuro con los que se deberían comprometer.

la comunicación

Actividades de aplicación

- 1-¿Cuál es el medio más habitual de comunicación entre los componentes de una empresa? (cara a cara, teléfono, por escrito, correo electrónico,...etc)
- 2-Buscar alguna página web de una empresa (por ejemplo www.alsa.es; www.aceralia.es; www.ingemas.com; www.h-c.es; www.grupofuensanta.com ...etc) y localizar en ella alguna señal de imagen corporativa como logos, eslogan publicitario, mensajes corporativos...
- 3- Diseñar el guión y contenidos de un video de presentación de una empresa asturiana de construcción. La duración de este video será de 5 minutos e irá dirigido a los trabajadores nuevos que se incorporan a la empresa, es decir, será el vídeo que se les pone el primer día que llegan a la empresa.



barreras comunicativas

cine y habilidades sociales: la comunicación



barreras comunicativas

El ruido



Explicación teórica:

El ruido es la barrera física por antonomasia; influye de una manera negativa sobre los sujetos de la comunicación: afecta tanto al emisor como al receptor distorsionando e, incluso, impidiendo el fin del proceso comunicativo.

Tradicionalmente no se ha dado la relevancia suficiente al ruido como factor que dificulta la comunicación a pesar de estar presente en multitud de situaciones, tanto laborales como de la vida cotidiana, constituyendo no sólo un importante factor de riesgo laboral sino un elemento poco proclive o favorable a la relación interpersonal provocando malos entendidos y llegando incluso a cambiar el humor y el estado de ánimo de las personas expuestas.

Escena: “El verdugo”

Esta genial película de Berlanga muestra a la perfección la alteración que ocasiona el ruido en la comunicación.

Durante el traslado de un féretro en un aeropuerto, los dos operarios no pueden entenderse debido al fuerte ruido. Además, en una espléndida imagen alegórica los operarios hablan y se tapan los oídos.

En definitiva, existen barreras físicas que distorsionan los procesos de comunicación y que es necesario evitar para que el mensaje llegue eficazmente al receptor.

Actividades de aplicación

1. Dramatizar por parejas la escena alegórica comentada (hablar y taparse los oídos) y analizar la situación.
2. Debate la importancia, la influencia y las causas del ruido en la sociedad moderna.
3. A partir del visionado de esta película: ¿qué oficios o profesiones consideras que son actualmente objeto de discriminación?
4. Película recomendada: “Pena de muerte”, de Tim Robbins, 1995. Debate sobre la justificación o no de la pena de muerte.

Barreras semánticas



Explicación teórica:

Es aquella dificultad que se produce debido a la incorrecta interpretación de los símbolos y el código utilizado en la comunicación en este caso, al utilizar un idioma diferente. Con el añadido de pertenecer a culturas diferentes que hace que la comunicación no verbal no surta efectos.

Las barreras semánticas generan en los interlocutores confusión y frustración cuando impiden la comunicación.

Escena: “Amistad”

Se muestra en este episodio la absoluta imposibilidad de comunicación por desconocer los sujetos el idioma en el que se expresan: no se pueden entender. Asimismo, cuando el abogado le tiende la mano se genera un gran desconcierto por la ausencia también de una comunicación no verbal efectiva.

Así pues, la comunicación viene afectada por diversos factores: el lenguaje, puede suponer una barrera si el sujeto no conoce bien el lenguaje del grupo: la cultura, al tener unos valores diferentes.

Actividades de aplicación

1. Busca códigos propios de un determinado ámbito profesional. Identifica signos que en un lugar signifiquen una cosa y en otros otra.
2. Debate sobre las barreras semánticas en nuestro propio idioma (el argot, la jerga...). ¿Es el esperanto un sueño posible?. ¿Consideras conveniente un idioma común?
3. Comentad en pequeños grupos qué impresión os causa la indefensión de los personajes.
4. Relacionad esta película con situaciones actuales de discriminación racial.
5. Película recomendada: “Desaparecido”, de Costa Gavras, 1981. ¿Qué instrumentos serían adecuados para garantizar, a vuestro juicio, los derechos humanos?
6. Película recomendada: “Bailando con lobos”, de Kevin Costner, 1992. Analiza las barreras semánticas que se dan en este film y qué actitudes de los personajes facilitan sus procesos de comunicación.

barreras
comunicativas

Degradación de la comunicación

11.3

Explicación teórica:

Los seres humanos no somos buenos comunicadores, sobre todo cuando utilizamos la comunicación oral. Ello se debe, por un lado, a que recogemos la información parcialmente, pues nuestra capacidad de retención nos impide recordar la totalidad del mensaje. Por ello recordaremos aquello que estimamos más importante o necesario. Pero también, por otro lado, no somos buenos transmisores de la información. Al transmitir algo que nos han dicho entran en juego diversos filtros como nuestra capacidad de expresión, nuestra forma de contar las cosas, los matices que demos, etc. Como consecuencia de todas estas distorsiones, el mensaje original se va transformando y degradando según va pasando de una persona a otra.

Escena: “Historias de la radio”

En la escena seleccionada de la película española “Historias de la Radio”, se ve este fenómeno con enorme claridad. Una persona tiene que transmitir a otra, que se encuentra en una iglesia, un mensaje urgente. Como no puede hacerlo personalmente, lo hace a través de una cadena, en la cual el mensaje va pasando de persona en persona. Al final, el mensaje original llega a su destinatario completamente alterado y distorsionado, como consecuencia del fenómeno descrito. Así pues, ser conscientes y conocer nuestros filtros y limitaciones puede ayudarnos a mejorar nuestra comunicación.

Actividades de aplicación

1. Se forma un grupo de seis personas que tendrán que ir comunicándose una información sucesivamente y de manera oral. Para ello, cinco personas estarán fuera de la sala, mientras al primero se le lee una noticia. Los demás deberán ir pasando de uno en uno y transmitiendo la información al siguiente. El resto serán observadores y anotarán cómo, cuánto y cuándo se ha ido degradando el mensaje al pasar de una persona a otra.
2. Recuerda alguna situación de degradación de la comunicación en la que te vieras implicado. Reflexiona cuáles fueron las causas que motivaron tal distorsión.
3. Película recomendada: “Quills”, de Philip Kaufman, 2000, en la que casi al final de la misma y ante un incendio en el centro de reclusión aparece otro claro ejemplo de degradación de la comunicación.

El rumor

11.4

Explicación teórica:

El cotilleo, la conversación informal sobre asuntos de diversa índole es natural e incluso necesario en el entorno empresarial. Una escena habitual en cualquier centro de trabajo se desarrolla cuando dos trabajadores se encuentran en la máquina de café y se cuentan chismorreos sobre ascensos, despidos o incluso sobre asuntos personales de compañeros o jefes.

Pero esta comunicación natural en las relaciones sociales puede tornarse peligrosa cuando los rumores se convierten en infundios o cuando se utilizan malintencionadamente para obtener beneficios o atacar a otros. En estos casos las consecuencias de los rumores pueden ser impredecibles.

Escena: “Furia”

En la escena perteneciente a la película “Furia” del gran director alemán Fritz Lang, se muestra claramente cómo se genera un rumor. Un joven es detenido por error, como el presunto autor del secuestro de una joven de un pueblo americano. Enseguida el rumor se extiende; una indiscreción, seguida de una llamada telefónica y la cadena comunicativa se ha puesto en marcha de manera imparable. Al mismo tiempo que el rumor se extiende, la información se va distorsionando y utilizando con fines interesados. Al final, las consecuencias serán trágicas y el joven inocente es linchado por un pueblo enfurecido y manipulado mediante la extensión del rumor.

Actividades de aplicación

1. Imagina que cada una de las personas de la escena que hemos visto, transmite la información a otras dos personas, para lo cual emplea cinco minutos. ¿A través de cuántas personas habrá circulado el rumor al cabo de una hora?
2. Si fueras director de una empresa ¿qué medios utilizarías para evitar el rumor?
3. Película recomendada: “¡Jo, qué noche”, de Martín Scorsese, 1985, en la que un cúmulo de malentendidos y rumores provocan que todo un barrio persiga a un anónimo ciudadano como presunto violador.



barreras
comunicativas

La no escucha

11.5

Explicación teórica:

Saber escuchar es una habilidad clave para que se genere una comunicación eficaz. Con frecuencia consideramos las habilidades de escucha como otorgadas. Pero una cosa es oír y otra escuchar. Oír es simplemente atrapar las vibraciones del sonido. Escuchar es darle sentido a lo que se oye. Esto es, escuchar requiere poner atención, interpretar y recordar el estímulo del sonido. La no escucha es una de las barreras más frecuentes en la comunicación. Y es que la escucha eficaz y activa es, ante todo, una actitud que implica atención, respeto y empatía con nuestro interlocutor.

Escena: “El motín del Caine”

La secuencia seleccionada nos muestra un claro ejemplo de actitudes de no escucha. La escena se desarrolla entre un autoritario capitán de barco y algunos subordinados. Uno de los subordinados, que se encuentra al timón, le intenta decir al capitán que el rumbo que ha ordenado va a provocar un accidente. El capitán sencillamente se niega a escuchar: “No me interrumpa cuando estoy hablando”....”una sola palabra más y le arresto”. Al final la colisión se produce y el capitán culpa a sus subordinados, cuando el verdadero culpable es él por su falta de capacidad para la escucha.

Actividades de aplicación

1. Comentad por parejas el significado de la siguiente frase: “yo sé que usted cree comprender lo que piensa que yo he dicho pero no sé si se da cuenta de que lo que usted ha oído no es lo que yo quería decir” (Técnicas de Venta. Pierre Rataud).
2. Busque y realice un test sobre su capacidad de escucha activa. (www.psicocactiva.com).

Miedo al superior

11.6

Explicación teórica:

El temor al “superior” es un hecho atávico que afecta profundamente a las relaciones humanas. Estas son un fenómeno complejo y la comunicación presenta dificultades cuando no existe un plano de igualdad. En la comunicación con otra persona de “rango superior”

puede existir un temor motivado por diferentes circunstancias: incertidumbre, malas noticias, dependencia económica, sumisión, culpabilización, reproches...Todo ello constituye una actitud y un estado mental que dificultan el discurrir lógico de una comunicación eficaz. La base de una buena comunicación es la confianza mutua basada en la sinceridad.

Escena: “Rommel”

En esta escena se puede observar el temor de un oficial al verse obligado a transmitir noticias nada halagüeñas. La angustia se apodera del emisor ante el simple hecho de tener que comunicar.

Intentar reconocer estas barreras y establecer medios para superarlas puede mejorar notablemente nuestros procesos de comunicación.

Actividades de aplicación

1. Enumerad las razones por las que puede tenerse miedo a “un superior” en las siguientes situaciones:
 - a. En un grupo de amigos.
 - b. En el centro educativo.
 - c. En la familia.
 - d. En la empresa.
2. Proponed en pequeños grupos ideas para mejorar las relaciones entre jefe y subordinados.

El puenteo

11.7

Explicación teórica:

Ante su incorporación en una empresa todo trabajador debe de tener unas lecciones aprendidas como aspecto esencial para su correcta integración y supervivencia en esa organización de la que va a formar parte. En este sentido los expertos en orientación laboral y psicología de las empresas plantean lo interesante que resulta para un nuevo empleado el conocer desde el primer día la cultura empresarial existente en la misma, esto es, la forma de trabajar y el tipo de relaciones laborales y humanas que se dan en esa organización.

Dentro de este conocimiento del nuevo medio laboral en el que se va a desarrollar el empleado, se puede afirmar que una de las principales realidades que debe tener clara es cuál es la cadena de mando y de comunicación existente en su nueva empresa. Esto es, quién o quiénes son sus superiores inmediatos (y en su caso sus



barreras comunicativas

subordinados) y cuáles son las áreas de responsabilidad de cada uno de ellos. De esta manera sabrá en su realidad diaria a quién acudir para resolver los problemas de su trabajo o para plantear propuestas y ante quién deberá rendir cuentas de su actividad.

En todo caso su nivel de conocimiento de esta cadena de mando y de comunicación será más completo conforme pasen los meses y vaya empapándose de la verdadera realidad de su nueva empresa. En este sentido, en ocasiones una cosa es lo que formalmente se ha previsto y otra cosa es lo que en la realidad laboral ocurre. Por ejemplo en muchas empresas ocurre que quien tiene atribuida formalmente una función no la ejerce en realidad sino que es otra persona la que verdaderamente desempeña esa labor. Es el caso de la persona que por su competencia y experiencia goza de la confianza de sus compañeros de manera que éstos se dirigen a él para aclarar dudas e incluso organizar su trabajo antes que a ese mando que teóricamente debería de articular esas funciones. En un segundo ejemplo, suele ocurrir que el empleado que ya conoce la estructura y el funcionamiento real de su empresa se salte los canales y jerarquías establecidas formalmente para dirigirse no a ese jefe formal sino a otra persona que realmente le va a resolver sus problemas o ayudar en sus propuestas. En ambos casos estamos hablando del fenómeno denominado en el ámbito de la comunicación como puenteo en el sentido de que un trabajador/a se salta el cauce oficial, que normalmente será su superior inmediato, para dirigirse sin conocimiento de ese jefe a alguien con más poder decisorio. En ocasiones este puenteo estará justificado ante la incompetencia e ineficacia del mando intermedio y en otros casos se deberá más bien a una falta de tacto y de conocimiento de la lógica de las organizaciones por parte del trabajador. Todo ello puede ser una fuente importante de tensiones y enrarecimiento del clima laboral, además de producir con frecuencia la oposición del jefe puenteado a las propuestas del subordinado. Esto debería generar el consiguiente replanteamiento de las redes de comunicación existentes en la empresa.

Escena: “Recursos humanos”

En esta secuencia comprobamos el efecto del puenteo sobre un mando intermedio. El protagonista de la película es un joven contratado en prácticas dentro del Departamento de Recursos Humanos

de una empresa metalúrgica francesa. Se ha planteado como trabajo en esa área el analizar la implantación de la jornada de 35 horas para lo cuál se le ocurre preguntar la opinión a toda la plantilla a través de una encuesta. De esta manera al ser preguntados conseguiría un mayor nivel de compromiso e implicación por parte de todos los trabajadores. Durante un encuentro casual e informal a la salida de su trabajo plantea esta idea directamente al director de la fábrica, a quién le parece una estrategia interesante y digna de ser llevada a la práctica. El problema se produce cuando el responsable del Departamento de Recursos Humanos se entera de que ha sido puenteado, esto es, de que el joven empleado no le ha consultado a él en primer lugar la idoneidad de su propuesta. Es decir, este nuevo empleado no ha respetado, aunque en este caso haya sido de una manera inocente, el cauce formal y lógico de transmisión de información.

Actividades de aplicación

1. Señala algún ejemplo de posible puenteo dentro de la estructura de tu organización.
2. Explica en qué casos sería necesario, según tu opinión puentear a un superior.
3. Ante un problema con un profesor ¿cuál sería la cadena comunicativa que deberías seguir para resolver la situación?
4. En relación con este tema reflexiona y debate en grupo en qué aspectos consideras que la mujer sigue siendo objeto de discriminación (educación, trabajo, medios de comunicación...)

La percepción de la realidad

Explicación teórica:

Cuando se explica teóricamente el proceso de comunicación entre un emisor y un receptor se enuncia siempre una primera etapa consistente en la codificación del mensaje que realiza el emisor interna y previamente a su exteriorización. Esta función constructora del mensaje es necesariamente subjetiva: el emisor parte de sus propios conocimientos y experiencias así como de la percepción de la realidad, que como tal es única y personal. Si pedimos a tres testigos de un accidente de tráfico que nos expliquen qué es lo que vieron, con toda seguridad no darán una única versión del suceso, sino que cada persona (o más concretamente sus sentidos y elementos neuronales) se habrá fijado en unos u otros detalles. A ello se añadirá siempre el lado engañoso y manipulador de la percepción y de nuestro funcionamiento cerebral.



barreras comunicativas

Por lo tanto la percepción personal de la realidad será siempre la primera barrera para que dos personas se entiendan, en el sentido más coloquial de esta palabra. Un psicólogo o un neurólogo diría que, inevitablemente, nuestro funcionamiento cerebral provoca que tengamos enfoques propios, filtros personales y tendencias naturales a la hora de aprehender la realidad. Para complicar más esta subjetividad, la percepción personal se verá amplificada por otras barreras personales situadas en la segunda fila del proceso codificador de la realidad como los prejuicios y estereotipos, el efecto halo o la proyección.

Escena: “En tierra de nadie”

En plena guerra de Bosnia coinciden en una trinchera situada en lo que en jerga militar se conoce como en tierra de nadie dos soldados formalmente enemigos. Un serbio y un bosnio, que en función de quién tiene la única arma existente en la trinchera mantienen entre sí la lógica relación de prisionero y capturador. Y además, ofrecen su enfoque personal de las causas de esa guerra, de quién son los buenos y los malos. Una misma realidad, la guerra en su más cruda manifestación, es percibida de manera diametralmente opuesta por dos personas. Para cada una de ellas, el origen de todo está en la intolerancia y dominación del contrario. Esta situación se adereza con la metáfora de las armas: cuando uno de ellos tiene el fusil, somete la opinión del otro, le obliga a confirmar su visión personal, rompiendo el primer requisito para la comunicación eficaz en cualquier ambiente, como es la libertad para expresarse.

Actividades de aplicación

- 1- Pedir a tres personas que describan en unos breves minutos y ante el resto del grupo el espacio físico del lugar en que se encuentran. Mientras cada uno de ellos lo hace, los otros dos compañeros esperan fuera para no verse influenciados por las palabras y descripciones de sus predecesores. Una vez realizada la descripción de los tres, reflexionar en grupo sobre las diferencias existentes en las descripciones de cada uno, en especial, en cómo unos se han fijado más en unas cosas que en otras, cómo se han utilizado palabras y gestos diferentes.
- 2- ¿Es posible la comunicación bajo la presión y las amenazas? ¿Cómo será ésta comunicación?
- 3- Película recomendada: “Primera plana”, de Billy Wilder, 1974. ¿Cómo influye la presión de los medios de comunicación en la formación de la opinión pública?

Los prejuicios

6.11

Explicación teórica:

Los estereotipos y los prejuicios constituyen, aunque muchas veces no lo reconozcamos, una barrera comunicativa muy habitual en nuestras relaciones personales. La existencia de prejuicios supone atribuir, a un determinado colectivo de personas, unas características negativas, que alteran nuestra percepción objetiva de la realidad. Es evidente que si tenemos una opinión negativa de un determinado grupo humano, cuando tengamos que relacionarnos con una persona perteneciente a ese colectivo, nuestro prejuicio actuará como un obstáculo para lograr entendimiento y buena comunicación.

Escena: “Philadelphia”

Pocas películas reflejan esto con tanta nitidez como Philadelphia. En una primera escena un abogado reconoce abiertamente a su mujer sus prejuicios respecto a los homosexuales. “Lo reconozco, tengo prejuicios, no me gustan los homosexuales”.

En la segunda escena, el mismo abogado conoce a un joven estudiante de derecho. Al principio todo es amabilidad, e incluso le da una tarjeta de su despacho para que le visite cuando concluya sus estudios. Sin embargo, cuando el joven desvela su homosexualidad, la actitud del abogado cambia radicalmente y se vuelve incluso agresiva. “Debería darte una patada en tu culo de maricón”. En suma, una magnífica muestra de cómo los prejuicios constituyen una importante barrera que impide una comunicación normal y enturbian las relaciones personales.

Actividades de aplicación

1. Debate en grupo cuáles son los principales prejuicios de tu entorno próximo.
2. Busca en la prensa noticias que tengan como trasfondo este tema e intenta analizar el motivo que subyace en tales prejuicios.
3. Película recomendada: “Arde Mississippi”, de Alan Parker, 1988. Un film de intriga sobre la problemática racial en el sur de los Estados Unidos.
4. Película recomendada: “Europa, Europa”, de Agnieszka Holland, 1990, en la que se pone de manifiesto el aspecto más irracional e irónico de todo prejuicio.



barreras comunicativas

La proyección

11.10

Explicación teórica:

La proyección tiene lugar cuando una persona atribuye sus propios sentimientos o actitudes a los demás. Se trata de un mecanismo de defensa para culpabilizar a otras personas o para protegerse de los propios sentimientos inaceptables.

La proyección constituye una barrera comunicativa pues nos impide mostrar empatía para meternos en la piel del otro. Conlleva también no saber escuchar lo que nos dicen los demás, ni entender ni preocuparnos por comprender las circunstancias que les afectan.

Escena: “Salir del armario”

En “Salir del armario”, el protagonista es un contable separado y depresivo, cuya existencia, bastante gris, pasa desapercibida; hasta que un día conoce que está a punto de ser despedido de su empresa; con la colaboración de un vecino encuentra la solución: hacer creer que es homosexual, difundiendo un montaje fotográfico.

A partir de ese momento sus comportamientos, antes aburridos, ahora se perciben provocadores.

Sus compañeras de trabajo, para las que antes era un compañero apático, comienzan a proyectar sus propias actitudes sobre él interpretando sus formas de mirar y de caminar.

Se trata, en definitiva, de filtros subjetivos por los que pasa la recepción y la transmisión de los mensajes distorsionando nuestros procesos de comunicación.

Actividades de aplicación

1. Recuerda alguna situación en la que hayas proyectado sentimientos propios hacia los demás interpretando su comportamiento.
2. Debate en pequeños grupos qué actitudes facilitarían la comunicación evitando los filtros que la distorsionan.
3. Película recomendada: “El florido pensil”, de JJ Porto, 2002. En una de sus secuencias aparece la no escucha como barrera comunicativa y sobre todo la proyección de una madre que cree escuchar a su hijo por la radio, proyectando entonces sus mejores alabanzas, cuando en realidad no es su hijo.

Barreras ideológicas

11.11

Explicación teórica:

En todo proceso comunicativo posee una gran importancia el elemento subjetivo. La ideología constituye un conjunto de creencias religiosas, políticas o filosóficas que determinan nuestras actitudes y nuestra conducta. Condicionan la manera de obrar en nuestra vida privada y en sociedad. Si somos excluyentes, constituirá una barrera que impedirá cualquier acercamiento con todo aquel que tenga una ideología diferente. Si, por el contrario, somos incluyentes constituirá una guía u horizonte de conducta, una forma de entendernos a nosotros mismos y de entender nuestra vida en sociedad, pero no nos separará de los demás; más bien al contrario, nos permitirá compartir nuestra forma de ver las cosas con aquellos que simpaticen con nuestras ideas pero también aprender de la ideología de los demás en todo lo que ésta tenga de positivo y la nuestra adolezca. En nuestros días, como a lo largo de toda la historia, podemos ver claros ejemplos de ello: ideologías, creencias y valores excluyentes, que justifican su existencia en la negación de los demás; e incluyentes, que permiten la colaboración, el desarrollo general y el enriquecimiento mutuo.

Escena: “Uno, dos, tres”

En “Uno, dos, tres” vemos un ejemplo de esta dificultad comunicativa: emisor y receptor se comunican condicionados por su barrera ideológica.

La ideología, en este caso, limita las posibilidades de comunicación. Ambos personajes tienen un modo concreto y parcial de ver y comunicar la realidad. Cada uno percibe la realidad de un modo limitado.

Así pues, la comunicación es algo más que un proceso de información; ante todo, es un proceso interpersonal. De ahí la importancia de actitudes facilitadoras de la comunicación, como la empatía, entendida como la capacidad de sumergirse en el mundo subjetivo de los demás, para hacer que nuestra comunicación sea eficaz.

Actividades de aplicación

1. Debate en grupo cuáles son las principales barreras ideológicas de tu entorno próximo (ideas políticas, culto religioso, valores culturales...). ¿Qué medidas o actitudes propondrías para evitarlas?



barreras comunicativas

2. Sobre un tema de actualidad (investigación genética, enseñanza de la religión en la escuela, derechos de las personas homosexuales...) busca noticias y artículos de distintos periódicos y analiza el posible tratamiento diferente que se le dé a la noticia.
3. Lectura recomendada: "Esta noche la libertad", de Dominique Lapierre y Larry Collins, 1995, sobre la historia de la independencia de la India.

La animadversión personal

II.12

Explicación teórica:

Como hemos visto el proceso de comunicación puede verse afectado por diversidad de barreras que impiden la eficacia del mismo. En este campo son múltiples los ejemplos como la falta de retroalimentación, la percepción errónea de la realidad, el uso de un lenguaje demasiado complejo o técnico para los receptores o el exceso de ruido físico. Y entre estos obstáculos destacan por su carácter subjetivo las barreras personales como la proyección, el efecto halo o los prejuicios y estereotipos.

Estos dos últimos son ejemplos claros de cómo en el mundo de las relaciones laborales la animadversión entre las personas que deben comunicarse (lo que coloquialmente enunciaríamos como el caerse mal) y el enfrentamiento sistemático derivado de los papeles ejercidos por cada una de ellas puede suponer una barrera insalvable para que establezca una comunicación eficaz. Más aún cuando se desarrolla en un proceso negociador en el que se trata de concluir un punto de acuerdo.

Basta con plantearse cuál puede ser la primera barrera "natural" en la comunicación entre un jefe y un empleado o entre un representante sindical y el representante de la dirección de la empresa. En estos dos ejemplos puede existir ya, de partida, un punto de desacuerdo derivado de los papeles que ambas partes tienen atribuidos o más bien estereotipados. Y esta barrera personal puede causar el que sea más difícil entablar una comunicación eficaz en el sentido de constructiva, de igualdad, con empatía y asertividad.

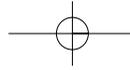
Escena: "Recurso humanos"

En esta secuencia aparece la animadversión personal entre la representante de los trabajadores y la dirección de la empresa. En una reunión ordinaria del comité de empresa con los directivos de la fac-

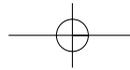
toría, el joven protagonista en prácticas, puede apreciar el enfrentamiento existente entre el máximo directivo y una representante del sindicato francés CGT. De mano, es imposible cualquier entendimiento puesto que desde el principio se ha elevado el tono, se han acusado mutuamente y se han reprochado actuaciones anteriores. En este caso se representa a la perfección el estereotipo del enfrentamiento sindicato/empresario- jefe/trabajador, como dos partes necesariamente antagónicas en las que una siempre va a buscar el perjuicio de la otra.

Actividades de aplicación

1. Leer y analizar un artículo de prensa en el que se informe de la negociación de un convenio colectivo en una empresa o sector o de cualquier otro asunto laboral. Extraer de dicho artículo: las partes negociadoras, los problemas de negociación y si es posible, el ambiente de negociación, esto es, si existe animadversión entre las partes, declaraciones acusatorias...etc.
2. Reflexiona sobre alguna situación vivida de animadversión personal en tus relaciones con los demás. Identifica las causas de la misma y los medios que permitieron resolver el problema.
3. Película recomendada: "La verdad sobre el caso Savolta", de Antonio Drove, 1979, (y en general otras películas que retraten la historia y los conflictos de los movimientos obreros) en la que de nuevo aparece el tópico enfrentamiento derivado de los roles obrero/patrón.



	estilos comunicativos
cine y habilidades sociales: la comunicación	





La forma de exposición

Explicación teórica:

Cualquier persona debe tener capacidad para comunicarse oralmente con fluidez y eficacia. En el ámbito laboral es fundamental estar habilitados para la comunicación oral efectiva con compañeros y jefes, más aún cuando se trata de explicar o defender ante un público concreto el trabajo realizado o convencer a un auditorio de clientes. Realizar una exposición oral de calidad depende de múltiples condicionantes, como por ejemplo:

- La experiencia del orador y el rol por él ejercido a la par que el rol atribuido por el público (no es lo mismo que exponga una persona querida y aceptada por sus compañeros que lo haga otra repudiada).
- La preparación previa del contenido del discurso: qué decir, o lo que es lo mismo, cuál es el objetivo de la exposición (simplificando: convencer y persuadir o informar), en qué orden, cómo decirlo, con qué medios.
- La comunicación no verbal del orador: ritmo, silencios, entonación, pronunciación, postura física, gestos, mirada...
- La empatía con el público: ponerse en el lugar de los receptores para plantearse qué saben del tema, qué les resultará interesante, con qué ejemplos lo comprenderán mejor... etc.
- Aspectos contextuales: el espacio en el que se va a realizar el discurso, el número de gente, la duración y hora del mismo.

Escena: "Election"

En esta escena se reproducen a la perfección los tres estilos más usuales y realistas de exposición oral. Ante unas elecciones a miembros del Consejo de delegados de alumnos/as en un instituto de educación secundaria americano se presentan tres candidatos que, reunidos en el polideportivo de la escuela y ante todos sus compañeros y profesores, explican en un breve discurso sus objetivos si salen elegidos como presidentes de Consejo.

La primera candidata representa a la perfección el ejemplo del discurso político: una alumna preparada, que desea con todas sus fuerzas salir elegida para lo que utiliza un tono serio y trascendental en su mensaje. Es el ejemplo perfecto de mensaje planificado y de exteriorización eficaz del mismo: su discurso está estructurado, utiliza una cita como punto de partida para llamar la atención del

público, su comunicación no verbal transmite firmeza y convicción. En cualquier caso, le falla su fama ante el público estudiantil puesto que no es una alumna popular al no encajar su madurez de adulto con el perfil universal de los adolescentes a los que se dirige.

El segundo candidato es la antítesis de la anterior puesto que goza de toda la popularidad y aceptación del público. Es el capitán del equipo de fútbol, razón por la que es un líder nato entre sus compañeros. Sin embargo sus cualidades oratorias son pésimas: lee un papel de manera acelerada hasta quedarse sin aire y sin levantar la vista del mismo, le falla el tono y la contundencia.

La última de las oradoras es el tercer ejemplo de la realidad de los discursos. Sin cumplir los cánones formales de la exposición oral, por ejemplo se aprecia que no ha preparado previamente lo que va a decir, sin embargo su contundencia y su tono reivindicativo y nihilista encandilan a un público que inicialmente estaba predispuesto en su contra al no ser una alumna popular. Es el ejemplo perfecto de que el "creerse lo que uno dice" y el expresarlo de una manera convincente es una de las claves de toda exposición oral.

Actividades de aplicación

1. Role playing y exposición oral. A partir de un mismo texto (por ejemplo un artículo de opinión publicado en prensa, un breve trozo de un discurso histórico como "Tengo un sueño" de M.L. King, ...) probar a leerlo utilizando más o menos los tres registros que aparecen en la secuencia que hemos visto. Tres personas asumirán el rol de los tres personajes que aparecen en esa escena. Enumerar los fallos de cada uno de los tres discursos.
2. De los tres ejemplos de discurso que hemos visto, ¿cuál de ellos se aprecia que ha sido preparado, planificado por el emisor y cuál parece claramente improvisado?.
3. Plantear a dos participantes dos temas diferentes. El primer participante deberá inmediatamente después de haberle enunciado el tema, empezar a hablar sobre él ante toda la clase, improvisando su discurso. Al segundo se le planteará el tema a tratar y se le dejarán 5 o 10 minutos para que elabore un guión, piense lo que va a decir y cómo lo va a decir. Después de este ejercicio se reflexionará sobre la importancia de la planificación previa de cualquier discurso.
4. Debatir, a partir de lo visto en la secuencia de Election, sobre la importancia de la escucha eficaz, el buen comportamiento y atención de los receptores ante la exposición oral de una persona.
5. Película recomendada: "El fuego y la palabra", de Elmer Gantry, 1960, cuyo argumento central orbita en torno a la figura de un predicador que se convierte en líder gracias a una oratoria con la que sabe encandilar con discursos encendidos y adaptados a lo que el público quiere escuchar.



La asertividad

III.2

Explicación teórica:

Uno de los obstáculos más comunes para establecer un buen entendimiento entre las personas, es un estilo agresivo en la comunicación. Los sarcasmos, los reproches, los gestos crispados, las amenazas, son manifestaciones de un estilo agresivo. La agresividad al comunicarse genera a su vez agresividad en el interlocutor y, al final, conflicto y falta de entendimiento.

Frente al comportamiento agresivo está la asertividad en la comunicación. Comunicarse asertivamente supone expresar lo que uno siente, piensa o desea de un modo claro y directo, en un tono adecuado y, sobre todo, respetuoso en todo momento con nuestro interlocutor.

Escena: “Rommel”

En una escena de esta película se refleja de manera muy precisa el contraste entre ambos estilos. Se representa una conversación entre Hitler y su General Rommel. La acción se sitúa durante la segunda guerra mundial, cuando la situación del ejército alemán comenzaba a resquebrajarse. Hitler se emplea en todo momento con un estilo agresivo. Le reprocha cosas del pasado “Ya está igual que siempre”, le denigra “es usted un derrotista...” “no entiendo nada de estrategia militar” o incluso amenaza con la destitución “no entiendo como no le quité el mando”. Todo ello acompañado de una comunicación no verbal, tanto en los brazos como en los gestos del rostro, tremendamente agresiva. Frente a todas estas provocaciones, la actitud de Rommel es de una asertividad pasmosa, planteando sus opiniones de manera clara, respetuosa y sin miedo ante la actitud amenazante de su interlocutor. “Decirle esto es extremadamente duro, mi Führer, pero las circunstancias no me dejan elección, nos enfrentamos a una crisis que exige una decisión al más alto nivel.” Asimismo frente a los constantes reproches de Hitler, Rommel se centra en el tema y utiliza la técnica asertiva del disco rayado “¿puedo continuar?”...“continuando señor, la guerra ...” o en otro momento cuando Hitler le pregunta “¿qué está proponiendo la rendición?” el General responde “le estoy informando, señor, sólo le pido que saque la conclusiones evidentes” lo que provoca una reacción violenta de Hitler. Toda una lección de cómo afrontar

la agresividad de nuestro interlocutor, sin acobardarnos o plegarnos ante él, pero sin caer tampoco en los mismos comportamiento agresivos.

Escena: “Doce hombres sin piedad. El veredicto”

En esta secuencia doce hombres de un jurado deliberan sobre la condena de un encausado. Durante la reunión aparecen los tres tipos de conducta: asertiva, pasiva y agresiva; acompañadas de su correspondiente comunicación no verbal.

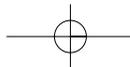
Así, podemos observar un estilo agresivo, rígido y desafiante. Sus gestos son amenazantes; su mirada fija, dura y penetrante; su tono de voz alto, tajante y cortante. Sin centrarse en los objetivos del discurso, sin esforzarse por comprender, termina perdiendo el control.

El pasivo, por su parte, tiene un comportamiento abatido, evita el contacto visual y se muestra vacilante. Con tono de voz bajo, guardando la distancia, acaba cediendo a las decisiones de los demás.

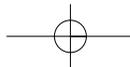
Finalmente observamos un comportamiento asertivo que se expresa con claridad, mostrando respeto por todas las opiniones y que al final consigue sus objetivos.

Actividades de aplicación

1. Quita el sonido de la secuencia y fijate en los elementos de comunicación no verbal de los personajes que denoten agresividad o asertividad.
2. Busca en internet contenidos o artículos que traten sobre la asertividad y prepara un guión para exponerlo en grupo.
3. Analizar las siguientes frases desde el punto de vista de la comunicación asertiva:
 - a. “El que calla otorga”.
 - b. “Yo no lo haría forastero”.
 - c. “La razón no grita simplemente razona”.
4. Describid por parejas tres situaciones con frases que representen las tres actitudes (asertividad, pasividad y agresividad) y proponed la contestación a las mismas.
5. Recuerda situaciones vividas en las que te hayas encontrado en alguna de las tres actitudes.
6. Busca y realiza un test sobre tu grado de asertividad. (www.psicoadictiva.com).



IV	actitudes facilitadoras de la comunicación
cine y habilidades sociales: la comunicación	



IV

actitudes
facilitadoras de
la comunicación

La sinceridad

IV.1

Explicación teórica:

La sinceridad es la actitud que caracteriza a la persona que basa en todo momento sus palabras y acciones en la veracidad.

La comunicación sincera es un ingrediente de la colaboración. Sin sinceridad no hay colaboración y sin colaboración no hay comunicación.

Escena: “Cadena perpetua”

En estas escenas vemos reflejada la importancia y también la dificultad de mostrar sinceridad. Así, en las dos primeras entrevistas, en las que se decide la rehabilitación social del recluso, éste no dice sinceramente lo que siente sino lo que se espera que debería decir.

Además podemos observar cómo no todo está en las palabras, sino que es toda la persona la que comunica. En las primeras escenas el personaje esquiva la mirada y se muestra titubeante.

En cambio, en la última entrevista se muestra asertivo, dirigiéndose con la mirada serena a su entrevistador, situándose en la piel de su interlocutor, esforzándose por entender su marco de referencia y comunicándose abierta y sinceramente.

Actividades de aplicación

1. Reflexiona si ante una situación conflictiva te resulta fácil comunicar lo que piensas.
2. Trata de construir frases asertivas en las que manifiestes:
 - a. Que te molesta el desorden.
 - b. Que no consideras justo un reproche.
 - c. Que tu opinión es la acertada.
3. Película recomendada: “Un día en las carreras”, de los hermanos Marx, 1937. ¿Consideras el sentido del humor como un rasgo facilitador de la comunicación?

La empatía

IV.2

Explicación teórica:

La empatía es el esfuerzo de comprender los sentimientos y actitudes de los demás.

La empatía es reconocer las circunstancias que afectan a quienes nos rodean en un momento determinado y darnos cuenta de que sus comportamientos y sentimientos están influidos por tales circunstancias.

La empatía nos permite conocer y entender mejor a los demás. A partir de ahí podemos encontrar pautas para motivar a las personas; acercarnos a alguien para aconsejarle y encauzarle positivamente.

Escena: “Matar a un ruiseñor”

En esta secuencia, la empatía se nos muestra como un valor que favorece la comunicación.

Lo podemos observar cuando el protagonista, mostrando interés y poniéndose en lugar del otro, le escucha comprensivamente y sin interrumpir, para aconsejarle después: “...si consigues aprender una sola cosa te llevarás mucho mejor con tus semejantes: nunca llegarás a comprender a una persona hasta que no lo veas desde su punto de vista; hasta que no logres meterte en su piel y sentirte cómodamente...”

En definitiva, la empatía es una actitud que nos permite procurar el bienestar, el desarrollo y el perfeccionamiento de los demás.

Actividades de aplicación

1. Recuerda alguna discusión reciente con un amigo, compañero o familiar e intenta analizar la situación desde tu propio punto de vista, desde el punto de vista del otro y desde el punto de vista de un observador ajeno.
2. Organizad un debate con dos grupos que argumenten unos a favor y otros en contra sobre un tema de actualidad (la pena de muerte, el jurado, la investigación con células madre, el aborto..)
3. Dramatización o role playing. Simulad por parejas una situación conflictiva representando los roles de profesor/alumno; padre/hijo; jefe/empleador; tratando de mostrar empatía y asertividad.



Título: NÁUFRAGO (DREAMWORKS)
Director: ROBERT ZEMECKIS **Año:** 2000
Nacionalidad: USA **Duración:** 143
Síntesis:
 Un ingeniero de sistemas, por exigencias de trabajo, se ve obligado a viajar por todo el mundo, pero su destino cambia cuando se estrella el avión en el que viaja.



Título: ENCUENTROS EN LA TERCERA FASE (COLUMBIA)
Director: STEVEN SPIELBERG **Año:** 1977
Nacionalidad: USA **Duración:** 135
Síntesis:
 En México, un grupo de científicos investiga extraños mensajes que les llevan a descubrir la respuesta a la pregunta ¿estamos solos en el Universo?



Título: MAREA ROJA (HOLLYWOOD PICTURES)
Director: TONY SCOTT **Año:** 1995
Nacionalidad: USA **Duración:** 112
Síntesis:
 Un submarino americano se ve envuelto en una situación de conflicto nuclear, con un comandante y un capitán antagonicos, que habrán de tomar una decisión trascendental.



Título: TELÉFONO ROJO ¿VOLAMOS HACIA MOSCÚ? (COLUMBIA)
Director: STANLEY KUBRICK **Año:** 1963
Nacionalidad: USA **Duración:** 91
Síntesis:
 Un general americano ordena un ataque atómico contra Rusia creyendo que los comunistas están manipulando el agua potable de los Estados Unidos.



Título: PHILADELPHIA (COLUMBIA TRISTAR)
Director: JONATHAN DEMME **Año:** 1993
Nacionalidad: USA **Duración:** 122
Síntesis:
 Un abogado, a pesar de sus prejuicios hacia los homosexuales, lleva ante los tribunales el caso de un joven, víctima de discriminación e intolerancia social que es despedido cuando se conoce que es seropositivo.



Título: SENDEROS DE GLORIA (20th CENTURY FOX)
Director: STANLEY KUBRICK **Año:** 1957
Nacionalidad: USA **Duración:** 86
Síntesis:
 Durante la Primera Guerra Mundial un general francés trata de capturar una inexpugnable posición alemana ordenando a su coronel que encabece el ataque.



Título: EL NEGOCIADOR (WARNER BROS)
Director: GARY GRAY **Año:** 1998
Nacionalidad: USA **Duración:** 121
Síntesis:
 Danny Roman, un negociador de la policía de Chicago, retiene en la oficina central de asuntos internos al jefe del departamento y a parte de su personal.



Título: RECURSOS HUMANOS
Director: LAURENT CANTET **Año:** 2000
Nacionalidad: FRANCIA **Duración:** 100
Síntesis:
 Un joven estudiante de empresariales hace sus prácticas en el departamento de recursos humanos de la fábrica en la que trabaja su padre desde hace treinta años.



Título: LA CUADRILLA (MANGA FILMS)
Director: KEN LOACH **Año:** 2001
Nacionalidad: GB, Ita, Alem y Esp. **Duración:** 93
Síntesis:
 Un grupo de trabajadores de los Ferrocarriles británicos ven amenazadas sus condiciones de trabajo con la llegada de nuevos empresarios.



Título: EL VERDUGO (NAGA FILMS/ZABRA FILMS)

Director: LUIS GARCÍA BERLANGA **Año:** 1963

Nacionalidad: ESPAÑA **Duración:** 87

Síntesis:

Un joven, casado con la hija de un verdugo de la Administración de Justicia a punto de jubilarse acepta la vacante dejada por éste con la esperanza de no tener que realizar ejecuciones.



Título: AMISTAD (DREAMWORKS)

Director: STEVEN SPIELBERG **Año:** 1997

Nacionalidad: USA **Duración:** 152

Síntesis:

Un grupo de esclavos, tras un motín en el barco que los transporta desde África, son encarcelados y juzgados en los Estados Unidos por asesinato.



Título: HISTORIAS DE LA RADIO (DIVISA)

Director: JOSE LUIS SAENZ DE HEREDIA **Año:** 1955

Nacionalidad: ESPAÑA **Duración:** 95

Síntesis:

Varios personajes se ven envueltos en concursos radiofónicos por distintas circunstancias.



Título: FURIA (MGM)

Director: FRITZ LANG **Año:** 1936

Nacionalidad: USA **Duración:** 93

Síntesis:

Un hombre es detenido y acusado de un crimen que no ha cometido. Mientras espera en la cárcel, la multitud intenta lincharle.



Título: EL MOTIN DEL CAINE (COLUMBIA)

Director: EDWARD DMYTRYK **Año:** 1954

Nacionalidad: USA **Duración:** 119

Síntesis:

Durante la Segunda Guerra Mundial, un austero y estricto oficial se hace cargo del Caine, un buque de guerra de la marina de los Estados Unidos.



Título: ROMMEL (20th CENTURY FOX)

Director: HENRY HATHAWAY **Año:** 1951

Nacionalidad: USA **Duración:** 85

Síntesis:

El comandante en jefe de las tropas alemanas, Mariscal Erwin Rommel, ante el avance de las fuerzas británicas, ordena la retirada, a pesar de la consigna de Hitler "Victoria o muerte".



Título: EN TIERRA DE NADIE (Noe Productions)

Director: DANIS TANOVIC **Año:** 2001

Nacionalidad: Bél, Bos-Herz, Fran, Ita, Usa **Dur:** 98

Síntesis:

Dos soldados, uno bosnio y otro serbio, se encuentran atrapados entre las líneas enemigas, en tierra de nadie, durante la guerra de Bosnia, tratando de encontrar una solución a su situación.



Título: DOCE HOMBRES SIN PIEDAD (MGM)

Director: SIDNEY LUMET **Año:** 1957

Nacionalidad: USA **Duración:** 92

Síntesis:

Doce hombres de un jurado, en su mayoría de acuerdo sobre la culpabilidad de un joven acusado de asesinato, se reúnen para adoptar un fallo por unanimidad.



Título: UNO, DOS, TRES (United Artists)

Director: BILLY WILDER **Año:** 1961

Nacionalidad: USA **Duración:** 168

Síntesis:

El representante de una multinacional de refrescos en Berlín Occidental protagoniza esta excelente comedia en el contexto de la guerra fría.



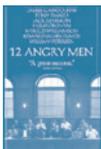
Título: SALIR DEL ARMARIO (MANGA FILMS)

Director: FRANCIS VEBER **Año:** 2000

Nacionalidad: FRANCIA **Duración:** 84

Síntesis:

Un apático contable está a punto de ser despedido de su empresa, pero un vecino le da una idea para evitarlo: hacer correr el rumor de que es homosexual.



Título: EL VEREDICTO (MGM)

Director: WILLIAM FRIEDKIN

Año: 1997

Nacionalidad: USA

Duración: 113

Síntesis:

Un joven acusado de matar a su padre es sometido a juicio. Todos los miembros del jurado, excepto uno, creen que es culpable.



Título: ELECTION

Director: ALEXANDER PAYNE

Año: 1999

Nacionalidad: USA

Duración: 120

Síntesis:

En el instituto George Washington Carver se celebran elecciones de estudiantes. Una ambiciosa y agresiva estudiante, principal candidata, constituye una amenaza para la institución.



Título: CADENA PERPETUA (Castle Rock Entertainment)

Director: FRANK DARABONT

Año: 1995

Nacionalidad: USAD

Duración: 136

Síntesis:

Un joven banquero de éxito condenado a cadena perpetua por asesinato traba amistad con Red, un recluso de la prisión



Título: MATAR A UN RUISEÑOR (COLUMBIA)

Director: ROBERT MULLIGAN

Año: 1962

Nacionalidad: USA

Duración: 124

Síntesis:

Atticus, abogado en una pequeña villa del estado de Alabama, es rechazado al aceptar la defensa de un hombre negro acusado de violar a una mujer blanca.

Bibliografía recomendada

Bibliografía recomendada

- *El cine como medio educativo.* Jesús Jiménez Pulido. Hermes, 1999.
- *La mirada del cine.* Isabel Orellana Vilches. LC, 2001.
- *Integración curricular del vídeo en la enseñanza.* AAVV, MEC, 1987.
- *Cómo analizar un film.* Casetti, F. Paidós, 1991.
- *Saber ver el cine.* Costa, A. Paidós, 1988.
- *El cine en el aula.* Fernández Ibáñez, J. ICCE, 1982.
- *El cine otro medio didáctico.* Flores Auñón, J.C. Escuela Española, 1982.
- *Claves para una comunicación eficaz.* Kirkpatrick, D. Gestión, 2000.
- *La empresa en el cine.* Javier Fernández Aguado, DOSSAT, 2001.
- *Una gestión empresarial de cine.* Rafael del Moral Carro, IPEC
- *Los secretos de la dirección.* Miguel Costa y Ernesto López, Pirámide, 2000.
- *El factor humano en la empresa.* J.M Rodríguez Porras, DEUSTO, 2000.
- *Comunicación y correspondencia empresarial.* ADAMS, 2001.
- *Lo que Sócrates diría a W.Allen.* Jose Antonio Rivera, ESPASA, 2000.
- *Amar el cine.* Videografía MEC, 2000.
- *Relaciones en el entorno de trabajo.* AAVV, McGraw Hill, 2000.
- *Relaciones en el entorno de trabajo.* AAVV, Santillana, 2000.
- *Relaciones en el equipo de trabajo.* AAVV, Edebé, 2001.

Algunas páginas web relacionadas con el cine y su aplicación como recurso didáctico:

www.aulacreativa.org/cineducación: aprender cine, educación y cine, temas en el cine, haciendo cine, unidades didácticas.

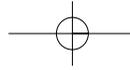
www.comunicaciónypedagogia.com: diversas publicaciones y la revista Making Of sobre aplicación del cine en las actividades de enseñanza aprendizaje, así como recursos sobre el cine en internet.

www.econoaula.com: películas para utilizar en el aula como recurso didáctico.

www.ai-cat.org/educadors/pelis/index.html: películas relacionadas con los derechos humanos.

www.irudibizak.com: empresa especializada en el uso del cine como recurso didáctico en el ámbito educativo y en programas de tratamiento de la drogodependencia, educación para la paz, para la salud...

www.edualter.org/material/pau/paz.htm: películas para tratar el tema transversal de educación para la paz.



Nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que nos dedicaron su tiempo, su esfuerzo y su entusiasmo, y sin cuya inestimable ayuda no hubiese sido posible la realización este trabajo, especial y cariñosamente a: Lourdes Cabeza del CPR de Gijón, Rubén Cienfuegos del videoclub Cinerama, J. Antonio Vega de Valnalón, Jorge López del IES Padre Feijoo, Jose María Gutierrez del IES Noreña y a todos aquellos de cuyas sugerencias aprendimos y alimentaron nuestra ilusión e interés por el aula y el cine.

Gijón, diciembre de 2004

