

## LA COMUNICACIÓ A LES ASSOCIACIONS DE CUNIT



## En què pensem quan ens parlen de comunicació?<sup>1</sup>

- En publicitat
- En parlar
- Interrelacionar-se
- Intercanvi
- Companyerisme
- Fer actes públics
- Comprensió amb l'altre
- Diàleg
- Manca de recursos
- Fer manifestacions
- Escoltar
- Motivació
- Participació
- Informació
- Conflictes
- Malentesos
- Dificultats
- ...

## Algunes idees sobre la comunicació

Existeixen diferents tipus de comunicació.

**Comunicació lateral o unidireccional** en la que simplificant molt un parla i l'altre calla i escolta. Sovint aquest és el mitjà que utilitzem en moltes reunions. La major part de les persones no participen, es limiten a escoltar les intervencions d'uns quants, quasi sempre els mateixos, i son receptors passius de la informació o la opinió de l'altre. En aquest tipus de comunicació el més important és l'emissor, que s'expressi bé perquè el missatge arribi amb precisió al receptor. Aparentment aquest tipus de comunicació és més clar i ràpid; no hi ha discussió , no hi ha contrast , no es perd el temps... Però la realitat és un altre, no es garanteix la comprensió del missatge per part del receptor , es presta a malentesos, facilita la no implicació del receptor, etc.

La comunicació és, fonamentalment, intercanvi. Per això parlem de **comunicació recíproca** , en la qual totes les parts parlen i escolten , reben i fan aportacions. Totes les persones son emissores i receptores al mateix temps. En aquest tipus de comunicació, tan important com expressar-se és escoltar bé , ser capaç de comprendre adequadament el missatge per poder respondre, reaccionar davant d'ell, aportar la seva pròpia opinió.

---

<sup>1</sup> Aportacions fetes pels participants

No existeix la comunicació objectiva, sempre és quelcom subjectiu, depèn de les persones concretes que es comuniquen, no hi ha receptes universals. Cada persona percep les coses, les interpreta, les entén de forma diferent, a través d'un filtre format per les nostres experiències anteriors, els nostres valors, la nostra educació i socialització, les nostres circumstàncies personals, el nostre context social i cultural, etc.

Per això, les mateixes paraules, les mateixes imatges, les mateixes dades, no tenen el mateix significat per totes les persones. Això és molt important, perquè si realment volem arribar a entendre's amb l'altre hem de posar-nos sempre al lloc de l'altre.

Què vol dir ell?

Què volen dir les meves paraules per ell?

Per això és necessari anar construint, poc a poc, un llenguatge comú amb els altres; que parlem el mateix idioma, que les mateixes paraules tinguin el mateix significat per tots.

Aquesta tasca no és fàcil requereix temps, entrenament i voluntat. Exigeix que treballem sobre els nostres filtres, sobre la nostra manera de percebre i entendre la realitat, obrint-nos a altres opinions i punts de vista, sabent que la nostra opinió no és tota la veritat sinó tan sols una part i que els demés tenen la seva pròpia part.

La major part del que comuniquem no ho decidim, ho fem. Els gestos, les expressions del nostre cos, la nostra imatge, el to de veu, etc. comuniquen de nosaltres tant o més del que diuen les nostres paraules. La **comunicació no verbal** és part fonamental en la comunicació.

Saber-ho i tenir-ho en compte ens ajudarà a entendre i expressar amb major fidelitat les idees. És molt important cuidar els detalls de la comunicació, les qüestions formals, perquè també serveixen per transmetre informació.

Entenem per comunicació externa de les associacions com el "procés de planificar i realitzar la concepció d'una activitat o servei, trobar els mitjans per realitzar-la i promoure la seva difusió per crear intercanvis que satisfacin els objectius de l'associació així com els dels destinataris de l'activitat, de manera que aquests, esdevinguin participants en el procés"

Hi ha quatre aspectes claus:

- **La idea o acció** que volem comunicar
- **El valor**, la importància que te per la nostra associació i per les persones a les que s'adreça, què ens fa suposar que les persones destinatàries voldran participar, per què és important comunicar aquesta idea.
- **Els mitjans** amb que difondrem la nostra idea o acció
- **L'intercanvi**, de quina manera establirem entre les persones destinatàries i el servei o activitat que oferim, quins resultats obtenim?

### Tipus de suport

Per a què ens coneguim profundament	Per a què ens conegui molta gent
<p style="text-align: center;"><b>ORALS</b></p> <p>Xerrades, taules rodones, entrevistes personals, Reunions informatives Reunions de coordinació amb entitats</p>	<p style="text-align: center;"><b>ORALS</b></p> <p>Festes, jornades, trobades, rodes de premsa</p>
<p style="text-align: center;"><b>ESCRITS</b></p> <p>Informes, memòries, revistes, cartes Articles d'opinió Llistes de correus electrònic</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESCRITS</b></p> <p>Fulletts(díptics, tríptics), taulers d'anuncis, butlletins, cartes, notes de premsa</p>
<p style="text-align: center;"><b>GRÀFICS</b></p> <p>Plafons explicatius Exposicions Publicacions</p>	<p style="text-align: center;"><b>GRÀFICS</b></p> <p>Cartells, murals, pancartes, punts de llibre, samarretes, adhesius, etc</p>
<p style="text-align: center;"><b>AUDIOVISUALS</b></p> <p>Vídeos documentals, pàgina web, CD-ROM</p>	<p style="text-align: center;"><b>AUDIOVISUALS</b></p> <p>Vídeos publicitaris, publicitat radiofònica, butlletins digitals</p>
<p style="text-align: center;"><b>ALTERNATIUS</b></p> <p>Conta-contes/teatres, cercaviles, performances, gimcanes</p>	<p style="text-align: center;"><b>ALTERNATIUS</b></p> <p>Regals amb missatges, grafits, concerts, recitals, concentracions, ...</p>

## Per què ens volem comunicar

Tenim un interès comú, consensuat, que té a veure amb la necessitat de què d'altres persones s'apropin a la nostra associació o a les nostres activitats. Aquest és el nostre interès. Generalment pensem que allò que és bo per a nosaltres, és bo per als demés, sovint pressuposem l'interès de la gent... i ens oblidem que "aquesta gent":

- Molts cops no ens coneix
- Sovint desconfia d'iniciatives socials
- Pot no tenir pràctica associativa
- Pot no haver viscut els beneficis relacionals i personals de l'associacionisme
- Pot no estar gaire assabentada del que expliquem
- Pot no estar disposada a col·laborar de la manera que proposem

En definitiva, la gent, no està fora, encara que no pertanyi a la nostra associació, la nostra associació està dins d'aquest món on viu la gent. Som nosaltres els que hem de fer l'esforç, perquè ens interessa, de trobar un llenguatge comú, de posar-ho fàcil, de conèixer els interessos de les demés persones, d'apropar els nostres interessos als seus.

Entendre què és el que interessa als nostres interlocutors i que sigui el mateix que interessa a la nostra associació. Prendre aquests interessos comuns com a punt de partida.

Ser conscients de per a què ens volem comunicar. Quina és la finalitat de la nostra comunicació. Si tenim clar perquè ens volem comunicar, probablement serà més fàcil. No és el mateix una campanya de sensibilització que una recaptació de fons o difondre les nostres activitats per aconseguir més voluntariat.

## RECORDA QUE

- És impossible no comunicar. Sempre estem transmetent imatges, impressions, missatges sobre nosaltres mateixos i rebent dels altres.
- La mala comunicació pot produir-se encara que existeixin bones intencions.
- Escolta als altres, que la teva veu no ofegui les seves opinions
- Procura comprendre a l'altre, encara que no hi estiguis d'acord
- No creguis que tens tota la raó i respecta la opinió de l'altre
- Que la teva paraula sigui precisa i clara, amb un llenguatge comú
- Tenim dos orelles i una boca per tant hem d'escoltar al menys el doble del que parlem.

Escoltar és la única forma de saber realment que és el que vol o pensa l'altre.

### **Per escoltar millor:**

- Reunir les condicions per una bona escolta: preparar-se
- Evitar fer altres coses: concentrar-se
- Escoltar amb les orelles, els ulls, el cervell
- Tenir una escolta activa, tractar de comprendre, analitzar,..
- No interpretar, posar-se al lloc de l'altre (empatia)
- Escoltar la darrera frase, la darrera paraula, que sovint resumeix el pensament de l'altre
- Respectar els silencis
- Deixar parlar, no interrompre, callar-se
- Tenir consideració amb el que parla; confiança
- Apuntar els punts essencials
- Determinar la finalitat de l'escolta: estar motivat
- Adoptar una actitud objectiva: ser constructiu
- Preparar la resposta

### **Escolta activa**

- No parlis de tu mateix
- No canvis de tema
- No aconsellis, diagnostiquis, tranquil·litzis, animis, critiquis,..
- No pensis per avançat el que vas a dir
- No ignoris o neguis els sentiments de l'altre persona , considera el que estàs sentint tant per la comunicació verbal com per la corporal
- No fingeixis que has comprès si no ha estat així
- Fes preguntes que facilitin la comunicació
- Demostra que ho estàs comprenent

### **Quines dificultats tenim per comunicar-nos les entitats de Cunit?<sup>2</sup>**

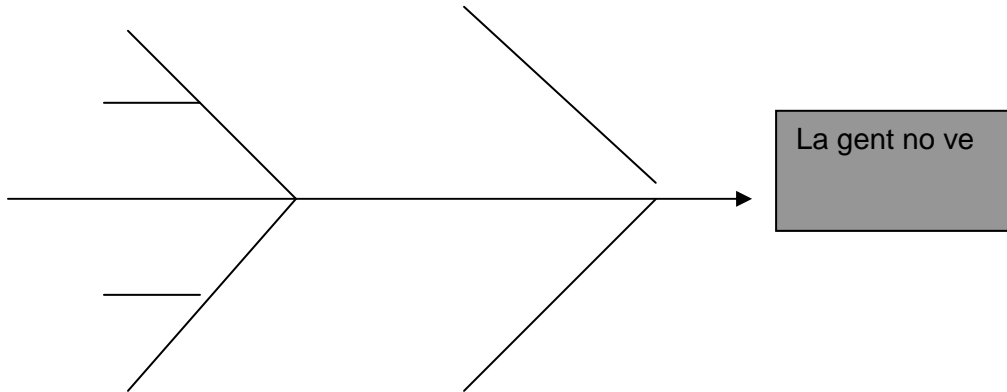
- Falta d'un espai on trobar-nos
- Diners, recursos econòmics
- Temps
- Imaginació per fer les coses
- Col·laboració de més persones
- Manca de motivació
- Assistència de la gent
- Dificultats per treballar en equip.
- Que col·laborin tots els socis.
- Definir bé un objectiu
- Planificar un horari que vagi bé a tothom.
- Dificultat per explicar socialment l'objectiu de la nostra activitat.
- La gent no troba atractives les reunions que fem.
- La gent és molt còmoda.
- Dificultats de mobilitat.

---

<sup>2</sup> Aportacions fetes pels participants

### Quines son les causes de la nostra dificultat?<sup>3</sup>

A través de la tècnica del diagrama de peix analitzem la causa d'una d'elles principals dificultats amb que ens trobem: La gent no ve a les nostres entitats



El resultat d'aquest exercici és el següent:

- La gent no ve
  - Perquè no els interessa
    - Perquè te altres prioritats
    - Perquè el que fem és avorrit
      - Perquè sempre fem el mateix
      - Perquè no hi ha pica pica
    - Perquè no els és útil
    - Perquè és més còmode no participar
  - Perquè la gent no te temps
    - Perquè les reunions son molt llargues
    - Perquè l'horari no és adequat
  - Perquè la gent no s'assabenta
    - Perquè el correu arribar tard
    - Per l' idioma que utilitzem
    - Perquè utilitzem una estratègia inadequada
      - Per falta d'imaginació
      - Per falta de recursos
      - Per desconeixement de com fer-ho

---

<sup>3</sup> Exercici fet amb els participants

- Perquè la te problemes per arribar
  - Perquè viuen a fora
  - Perquè està mal comunicat
  - Perquè tenen una edat avançada

... Aquest exercici el podríem continuar i anar trobant causes cada cop més concretes. L'objectiu d'aquesta activitat és arribar a identificar clarament les causes d'un problema i poder abordar d'una manera més fàcil les possibles solucions. És a dir és més fàcil intentar trobar solucions a les petites causes que al gran problema amb el que havíem començat.

### **Per acabar recordem algunes claus...**

**És impossible no comunicar:** sempre transmetem alguna cosa, amb la nostra manera de fer, amb la nostra passivitat, amb la veu o amb el silenci

**Entenem per comunicació associativa...** com el procés de planificar i realitzar la concepció d'una activitat, trobar els mitjans per realitzar-la i promoure la seva difusió per crear intercanvis que satisfacin els objectius de l'associació, així com dels destinataris de l'activitat, convertint-los d'aquesta manera en participants

**Existeix comunicació quan hi ha intercanvi...** Es imprescindible avaluar les respostes als nostres missatges i realitzar-ne un seguiment, per poder adequar les nostres informacions a les característiques de les persones destinatàries

**La importància d'identificar-nos.** Necessitem identificar amb claredat els serveis i activitats de la nostra associació. Tenir clar quin és el nostre perfil associatiu. Conèixer què som per saber què volem transmetre.

**Aprendre a obtenir la informació i organitzar-la.** No podem donar l'esquena a la realitat. Necessitem tenir una visió des de diverses fonts: administracions públiques, estudis, mitjans de comunicació social, altres associacions, les persones destinatàries,...seleccionant la informació, actualitzant-la periòdicament i compartint-la amb la majoria de persones d'ela nostra associació.

**A qui li ho expliquem:** Hem de segmentar, no tots els missatges son vàlids per a tots els sectors socials. Tenim interlocutors diferents, conèixer-los i adaptar la nostra informació a les seves característiques és un element clau perquè hi hagi una bona comunicació.



**Utilitzar tots els mitjans:** Els mitjans de comunicació social tenen una gran importància a la nostra societat; gràcies a ells els nostres missatges es poden difondre entre un gran nombre de persones.

**Les imatges, els suports, l'estil i el llenguatge:** Una imatge sovint val més que mil paraules, sempre i quan reflecteixi el que som i volem, per la qual cosa és imprescindible utilitzar un suport (fullets, cartells, etc.) adequat a l'objectiu de la comunicació. Els nostres missatges han de respondre a l'estil de l'entitat, han de ser coherents amb allò que som, per tan és molt important fixar-nos en el llenguatge com element clau de tota comunicació

**Aprofitar les tecnologies de la informació.** Hem d'aprofitar les utilitats que ens ofereix internet per fer possible que la nostra associació tingui a les seves mans una potent eina per a la informació, la comunicació i la interacció amb el nostre entorn.