

UT5

MILLORA DEL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

SUPORT PSICOSOCIAL, ATENCIÓ RELACIONAL I COMUNICATIVA EN INSTITUCIONS
Professora: Judith Lleixà



CONTINGUTS

1. EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ
2. BARRERES EN LA COMUNICACIÓ
3. NECESSITATS ESPECIALS DE COMUNICACIÓ
4. ESTRATÈGIES I RECURSOS D'INTERVENCIÓ COMUNICATIVA

EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

El **procés comunicatiu** és la seqüència d'actes mitjançant els quals es fa efectiva la transmissió o l'intercanvi d'informació.

En qualsevol procés comunicatiu, per simple que sigui, es poden identificar una sèrie **d'elements i fases** de desenvolupament.



TIPUS DE CODIS

- **Codis lingüístics:** verbals (oral o escrit) i no verbals (Llengua de signes, Codi Braille).
- **Codis no lingüístics:** visuals (senyals de trànsit), gestuals (gestos àrbitre, policia trànsit) i acústics (campanes església, sirena ambulància).



FASES DEL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

- **La codificació.** La part emissora vol transmetre un conjunt d'idees, fets o pensaments, per a això codifica un missatge, utilitzant signes del seu codi lingüístic.
- **La descodificació.** La part receptora descodificarà el missatge rebut, d'acord amb el seu codi, i realitzarà la interpretació del missatge. El contingut del missatge s'interpreta segons el context i altres elements, com l'estat d'ànim del receptor.
- **La retroalimentació o feedback.** Perquè la comunicació es completi, la part receptora emetrà un missatge de resposta cap a la part emissora, que rebrà informació de retorn. Així, els rols d'emissor-receptor es van alternant.

LA IMPORTÀNCIA DEL FEEDBACK

Si no hi ha **retroalimentació (feedback)** la comunicació és unívoca i unilateral i el procés de comunicació no pot considerar-se ple i complet.

Si l'efecte que el missatge causa en el receptor coincideix amb la intenció de l'emissor, es considera que l'acte comunicatiu és reeixit.

