



Universitat
de les Illes Balears

Habilitats comunicatives

Oficina per al Programa
d'Orientació i Transició
a la Universitat



**Govern de les
Illes Balears**
Conselleria d'Educació
i Universitats

COMPROMESA
AMB L'AGENDA 2030



#SomUIB

seras.uib.cat

Les habilitats comunicatives són un conjunt de capacitats i competències que permeten a una persona expressar, interpretar i comprendre missatges de manera efectiva en diferents contextos i canals. Aquestes habilitats inclouen tant la comunicació verbal, com la no verbal, i es manifesten en la capacitat d'escoltar activament, articular idees de manera clara i coherent, adaptar el missatge a l'audiència i utilitzar els canals i formats de comunicació més adequats per a cada situació.

Les habilitats comunicatives no només es refereixen a la transmissió d'informació, sinó també a la capacitat de generar un entorn de confiança i comprensió mútua, amb la qual cosa es facilita la col·laboració i la resolució de conflictes. Aquestes habilitats són fonamentals en diversos àmbits, com ara el professional, acadèmic, social i personal, i contribueixen de manera significativa a l'efectivitat de les interaccions humanes.

Les habilitats comunicatives són fonamentals a la universitat, perquè permeten els estudiants interactuar eficaçment amb professors, companys i altres membres de la comunitat acadèmica. Aquests són alguns motius clau de la seva importància:

Els estudiants han de ser capaços de comunicar les idees de manera clara i coherent tant en treballs escrits com en presentacions orals, la qual cosa és essencial per demostrar el coneixement i comprensió dels temes estudiats.

A més, les habilitats comunicatives permeten els estudiants participar activament en discussions, debats i activitats col·laboratives, i enriquir així el procés d'aprenentatge tant per a ells com per als companys.

També són crucials per col·laborar en projectes de grup en què una bona comunicació facilita la coordinació i el repartiment de tasques i el treball alineat cap a un objectiu comú.

A més, saber comunicar-se bé implica ser capaç de donar i rebre retroacció de manera constructiva, cosa que és important per al creixement personal i acadèmic, ja que permet millorar contínuament basant-se en l'opinió dels altres.

D'altra banda, les habilitats comunicatives són essencials per resoldre conflictes de manera efectiva entre companys de classe, professors o en projectes grupals, en què una comunicació clara i respectuosa ajuda a evitar malentesos i trobar solucions de manera més eficient.

Finalment, la universitat és també un lloc per establir connexions que poden ser valuoses per al futur, i les habilitats comunicatives ajuden els estudiants a construir i mantenir una xarxa de contactes que pot ser molt útil a l'hora de cercar pràctica, feina o col·laboracions acadèmiques.

Competència comunicativa

La competència comunicativa que un alumne hauria de desenvolupar a la universitat hauria de ser integral, que abasti tant les habilitats de comunicació oral com escrita, així com la capacitat d'adaptar-se a contextos i audiències variis. Això implica la capacitat d'expressar-se de manera clara, coherent i persuasiva en situacions acadèmiques diverses, com ara presentacions, discussions en grup, redacció de treballs acadèmics i interaccions amb professors i companys.

Un alumne universitari hauria de ser capaç d'escoltar activament, processar la informació de manera crítica i donar retroacció constructiva. També és important que tingui habilitats per gestionar converses i debats, respectar punts de vista i contribuir de manera efectiva a les discussions. A més, hauria de ser competent en la comunicació no verbal i utilitzar el llenguatge corporal de manera adequada per reforçar els seus missatges.

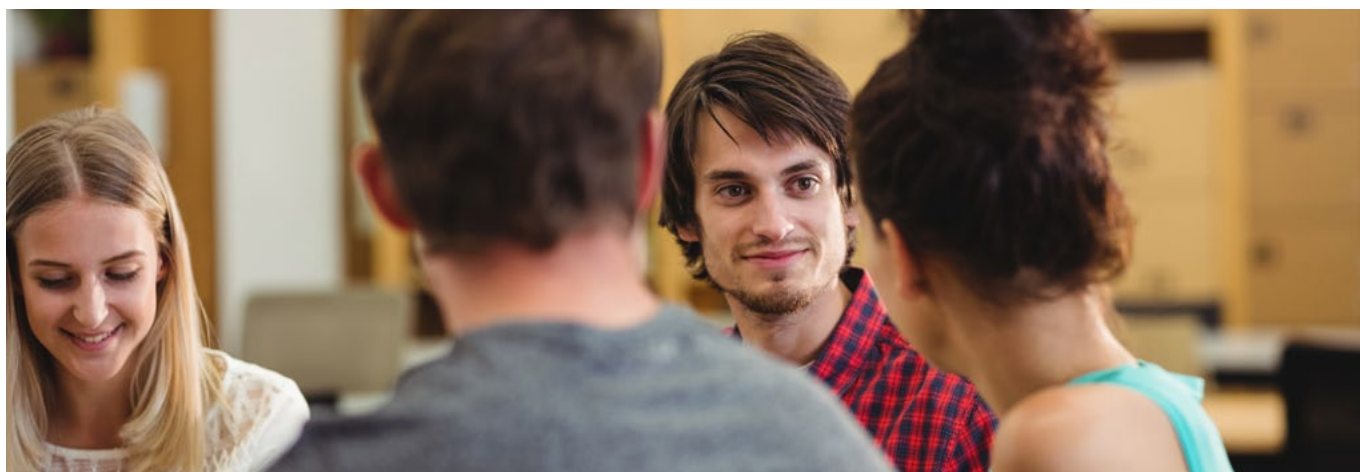
En resum, la competència comunicativa d'un alumne universitari hauria d'incloure una comunicació efectiva, clara i adaptada al context, amb la capacitat d'interactuar de manera respectuosa i crítica en un entorn acadèmic, cosa que contribuiria tant al seu aprenentatge com al dels altres.

Alguns exercicis per millorar la comunicació podrien ser aquests:

- **Debats acadèmics.** Millorar la capacitat d'expressar idees de manera clara i de defensar un punt de vista amb arguments sòlids. Participar en debats sobre temes acadèmics o d'actualitat en grups petits o grans fomenta la capacitat de preparar arguments, escoltar opinions contràries i respondre de manera efectiva.
- **Enregistrar presentacions orals.** Millorar la fluïdesa, la claredat i la confiança en les presentacions orals. Enregistrar-se mentre fa una presentació o practica un discurs, i després revisar el vídeo per identificar-n'hi àrees de millora, com l'ús de paraules de farciment, la velocitat de la parla o l'ús del llenguatge corporal.



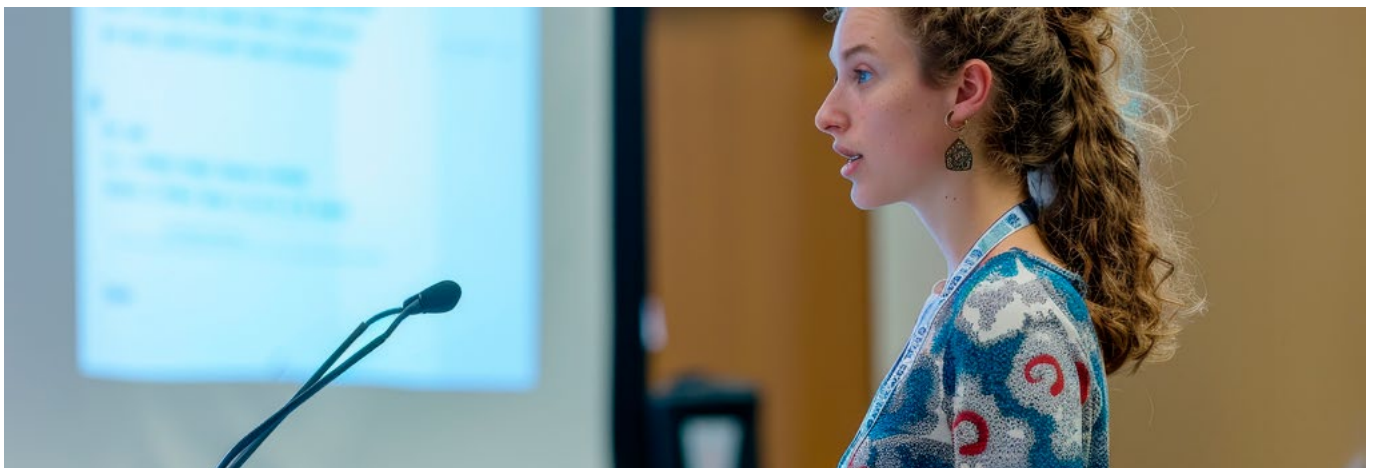
- **Escriure assaigs crítics.** Desenvolupar la capacitat de redactar textos acadèmics de manera clara, coherent i ben estructurada. Escriure assaigs sobre temes relacionats amb els estudis, centrant-se en l'organització de les idees, la claredat de l'argumentació i l'ús correcte de les fonts acadèmiques.
- **Participar en grups d'estudi.** Millorar les habilitats de comunicació en col·laboració i interacció amb companys. Unir-se a grups d'estudi en què els membres discuteixen temes acadèmics, comparteixen coneixements i es donen retroacció mútuament ajuda a practicar la comunicació oral i l'escolta activa.
- **Simular reunions o entrevistes.** Practicar la comunicació en situacions formals, com ara reunions amb professors o entrevistes de feina. Fer simulacions de reunions amb professors per parlar sobre un projecte o simulacions d'entrevistes laborals amb companys ajuda a preparar-se per a situacions formals, ja que millora la capacitat d'expressar-se de manera adequada.
- **Lectura i discussió de textos acadèmics.** Millorar la comprensió lectora i la capacitat de comunicar idees complexes de manera clara. Llegir articles acadèmics o llibres relacionats amb els estudis i després discutir-los amb companys o professors, centrant-se a explicar-ne i resumir-ne les idees principals.
- **Exercicis de retroacció constructiva.** Millorar la capacitat de donar i rebre retroacció de manera efectiva. Durant els treballs en grup o en classes, practicar donar retroacció constructiva als companys, centrant-se en els aspectes positius i oferint suggeriments específics per millorar.
- **Practicar l'escolta activa.** Desenvolupar la capacitat d'escoltar de manera atenta i comprendre realment el que es comunica. Fer exercicis d'escolta activa amb un company, en què un parla sobre un tema i l'altre ha de resumir el que hagi escoltat i fer preguntes per aclarir-ho. Això ajuda a millorar la comprensió i la capacitat de respondre de manera pertinent.



Aplicar aquests exercicis de manera regular pot ajudar els estudiants universitaris a millorar de manera significativa les habilitats comunicatives, tant en l'àmbit acadèmic com en altres aspectes de la vida personal i professional.

Ser un bon emissor és una de les claus per millorar l'eficàcia comunicativa. Aquí es poden veure algunes conductes que ajuden a ser-ho:

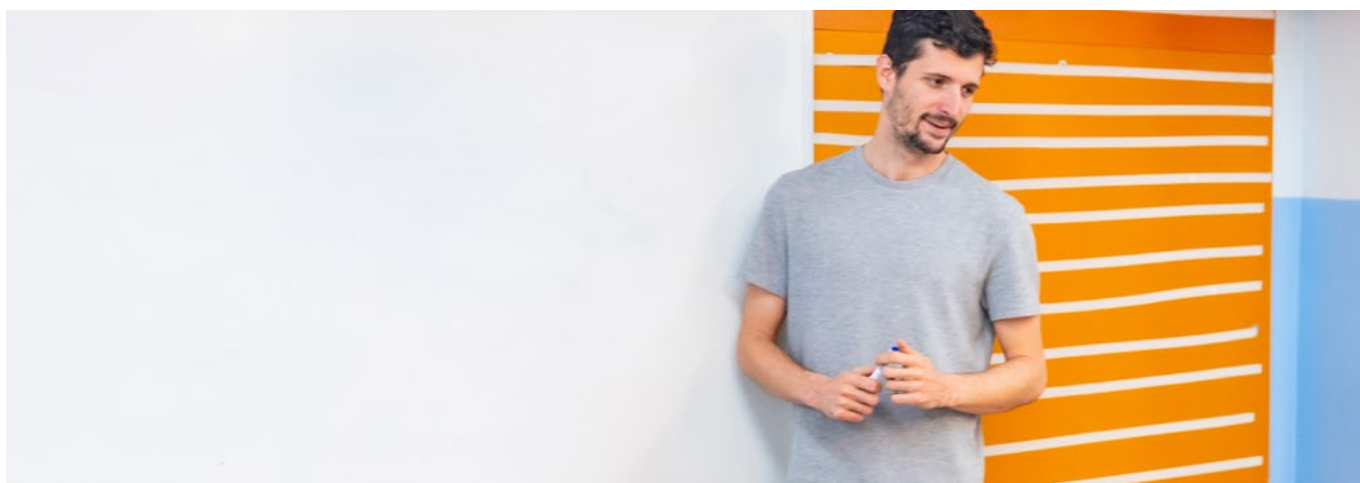
- **Clarificar les idees abans de comunicar.** Abans de parlar o escriure, és important tenir una idea clara del missatge que es vol transmetre. Dedica un temps a organitzar les idees i identificar els punts clau que voleu comunicar.
- **Adaptar el missatge al públic.** Un bon emissor ajusta el missatge en funció de l'audiència a la qual s'adreça. Considerau qui és l'audiència (professors, companys, professionals) i adaptau el to, el vocabulari i el nivell de detall del missatge perquè sigui accessible i rellevant per a ells.
- **Utilitzar un llenguatge clar i concís.** Evitau l'ús d'argot excessiu o frases complexes que puguin confondre el receptor. Expressau les idees de manera directa, utilitzant frases curtes i evitant redundàncies.
- **Emfatitzar els punts clau.** Subratllau les idees o missatges més importants per assegurar-vos que el receptor entén les prioritats del missatge. Utilitzau recursos com el to de veu, la repetició de punts clau o l'ús de paraules de transició, com «el més important és» o «en resum».
- **Fer un bon ús del llenguatge no verbal.** El llenguatge corporal, el contacte visual i la gesticulació reforcen el missatge verbal. Manteniu el contacte visual amb l'audiència, utilitzau gestos que complementin el que dieu i teniu una postura oberta que denoti confiança.
- **Practicar la claredat en l'articulació.** Parlar amb una dicció clara i a un ritme adequat per assegurar-vos que l'audiència pot seguir fàcilment el que dieu. Practicau parlar a un ritme moderat, vocalitzant bé les paraules.



- **Utilitzar històries o exemples per il·lustrar punts.** L'ús d'anècdotes o exemples concrets us pot ajudar a fer que el missatge sigui més relatable i memorable. Incorporau històries breus o exemples rellevants per il·lustrar els punts clau.
- **Demostrar empatia i escolta activa.** Mostrar empatia i escoltar activament les reaccions de l'audiència ajuda a ajustar el missatge si és necessari. Observau les reaccions de l'audiència mentre parlau i ajustau el missatge segons sigui necessari.
- **Preparar i assajar.** Preparar-se adequadament per a la comunicació, sigui una presentació, un discurs o un escrit, ajuda a transmetre el missatge amb confiança. Practicau el que direu abans del moment de comunicar-ho.
- **Sol·licitar retroacció.** Després de comunicar-se, és útil demanar retroacció per millorar en futures interaccions. Demanau a l'audiència o als companys com han percebut el vostre missatge i què podríeu millorar. Aquesta retroacció és valuosa per perfeccionar les habilitats de comunicació.

Per millorar la competència com a receptor, és important desenvolupar habilitats d'escolta activa i comprensió.

- **Practicar l'escolta activa.** Implica centrar tota l'atenció en l'interlocutor, evitar distraccions i interrompre. Centra-vos en el que diu, fent un esforç conscient per entendre el missatge.
- **Prendre notes.** Durant classes, conferències o reunions, prendre notes ajuda a retenir millor la informació i a mantenir l'atenció. Això també facilita revisar i processar la informació més tard.
- **Fer preguntes clarificadores.** Si alguna cosa no és clara, és important demanar aclariments. Fer preguntes us ajuda a assegurar-vos que heu entès correctament el missatge i demostra interès en la conversa.
- **Parafrasejar el missatge.** Repetiu el que heu entès amb les pròpies paraules ajuda a confirmar la comprensió del missatge. Això també us permet corregir possibles malentesos immediatament.



- **Evitar distraccions.** Minimitzar les distraccions durant les converses o presentacions, com el telèfon mòbil o altres aparells, ajuda a centrar-se millor en el que es diu.
- **Observar el llenguatge no verbal.** Estar atent al llenguatge corporal, als gestos i a les expressions facials de l'interlocutor pot proporcionar informació addicional sobre el missatge que es transmet.
- **Mostrar empatia.** Posar-se en la pell de l'interlocutor ajuda a comprendre millor el seu punt de vista i les seves emocions, amb la qual cosa es millora la qualitat de la recepció del missatge.
- **Revisar i reflexionar.** Després d'una conversa important o una classe, dedicar un moment a revisar mentalment el que s'ha escoltat i reflexionar sobre el missatge. Això ajuda a reforçar la comprensió i la retenció.
- **Practicar la paciència.** Escoltar sense interrompre i donar temps a l'interlocutor per expressar-se completament és crucial per a una bona comprensió. La paciència permet captar millor tot el contingut del missatge.
- **Participar en discussions en grup.** Això ajuda a millorar l'escolta activa perquè obliga a estar atent a diferents punts de vista i a comprendre diversos arguments abans de respondre.

Finalment, és important entendre que, per ser un bon comunicador, és fonamental tenir en compte el **context** en el qual es comunica i la **intencionalitat**

del missatge que es vol transmetre. El context engloba tot allò que envolta la comunicació, incloent-hi l'entorn físic, la situació cultural, la relació entre els interlocutors i el moment en què es produeix la comunicació. Comprendre el context permet ajustar el llenguatge, el to i els exemples utilitzats per assegurar-se que el missatge arriba de la manera més efectiva i apropiada possible.

A més, la **intencionalitat** del comunicador, és a dir, l'objectiu o propòsit que té en comunicar-se, també és clau. Aquesta intencionalitat guia com es formula el missatge, quins elements s'accentuen i quines estratègies es fan servir per influir en l'audiència. Un bon comunicador ha de ser conscient de quina resposta vol provocar en el receptor i ajustar la seva comunicació en conseqüència.

En resum, per comunicar-se de manera efectiva, no n'hi ha prou amb tenir un bon domini del llenguatge; també cal comprendre profundament el context en què es produeix la comunicació i tenir clar l'objectiu que es persegueix amb el missatge. Aquesta combinació permet que la comunicació sigui clara i coherent, però també significativa i rellevant per a l'audiència.



Universitat
de les Illes Balears