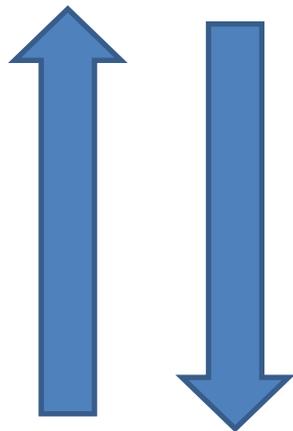


COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

FACTORES QUE FAVORECEN Y DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN



Autoras:
Berrio- Otxoa, Kontxesi
Inza, Amaia
Lledó, Maria del Mar
Telletxea, Saioa



Comunicar pone en juego factores como la incertidumbre, el estrés, las reglas de interacción, los objetivos, las reacciones de las demás personas, etc.

**UNOS FACTORES LA FACILITAN Y
OTROS LA DIFICULTAN...**

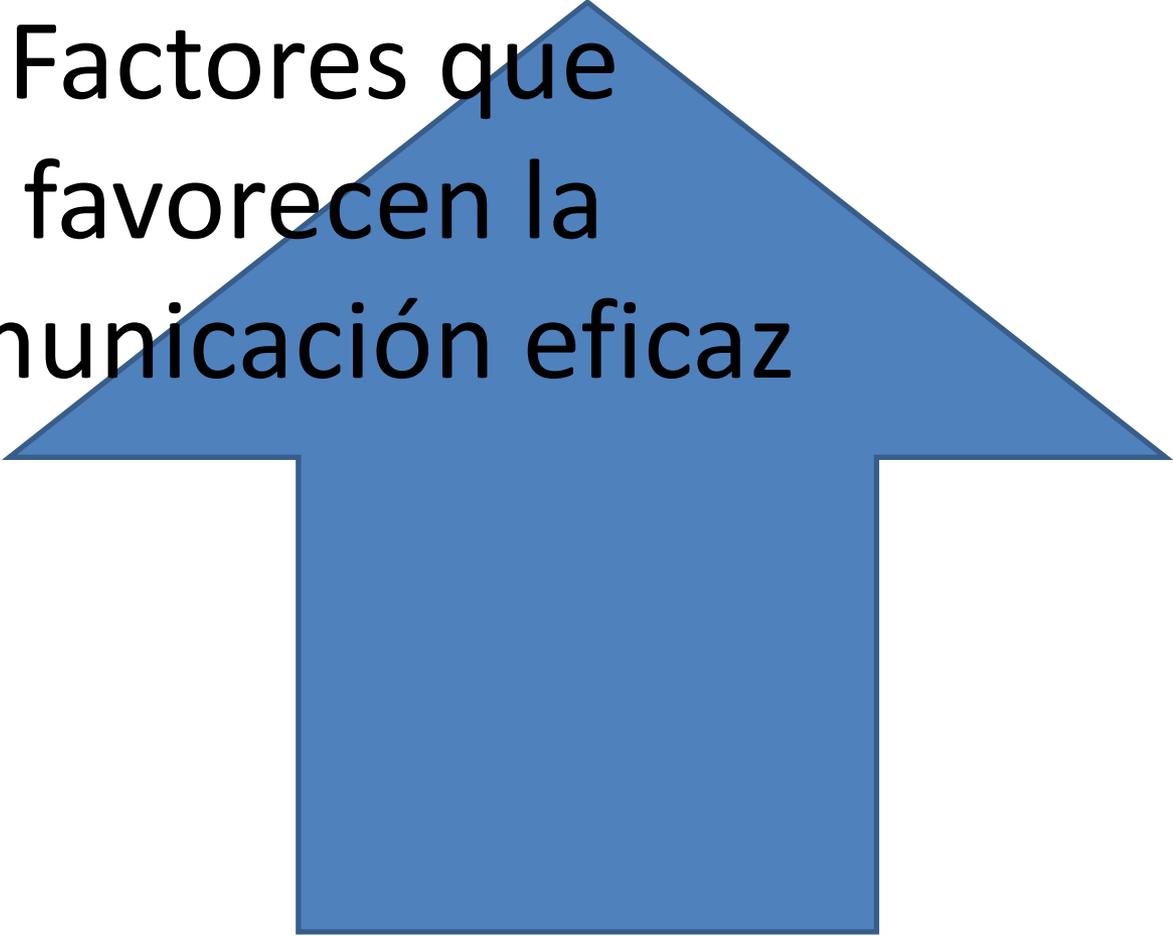
Para conseguir una comunicación eficaz, es importante ser capaces de:

- Recudir la ansiedad y la incertidumbre.
- Gestionar cognitivamente (teniendo en cuenta el esquema “pensamiento-emoción-conducta”), los afectos (Si eres capaz de habla de ellos, de gestionarlos, vas a reducir ansiedad e incertidumbre).
- Cuidar la relación que se establece con el acto de comunicar (Si informas sobre un servicio de forma amable y respetuosa, tienes más posibilidades de que la otra persona responda a la comunicación).
- Despertar la atención del otro/a.

(Marandon, 2003)

- Otros...

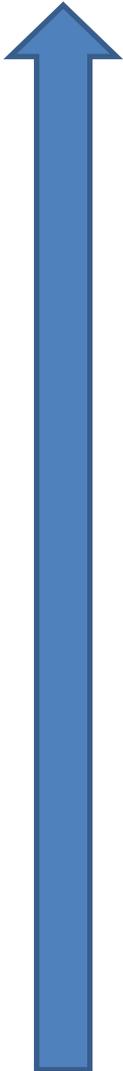
OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional



Factores que favorecen la comunicación eficaz

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

Actitud positiva



Deseo de transmitir un mensaje: querer emitir un mensaje.

Deseo de escuchar o querer escuchar.

Deseo de participación intencional: implicación de los/as interlocutores/as.

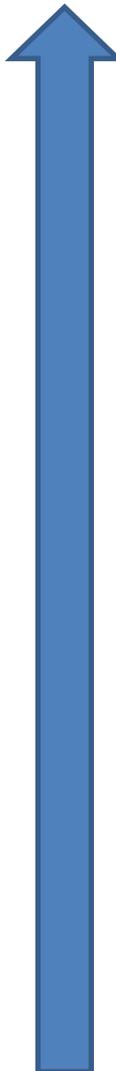
Actitud empática: comprender al otro/a.

Actitud de permanencia: querer mantener la conversación.

Actitud de horizontalidad: igualdad con el otro/a.

Elegir el momento y el lugar adecuado, favorecer la intimidad.

TÉCNICAS PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN

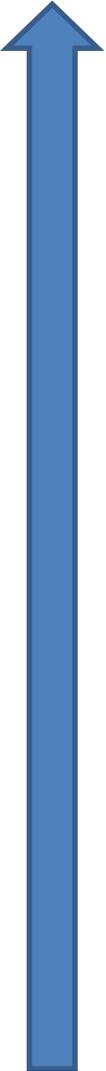


Remarcar un aspecto concreto de la verbalización.

- “Hace tres años que no salgo con nadie.”
 - “Tres años.”
 - “No sales con nadie.”

Resumir el contenido expresado.

- “Hace tres años que no salgo con nadie porque la ultima relación fue muy violenta.”
- “Me parece entender que crees que puedes volver a tener una relación violenta.”



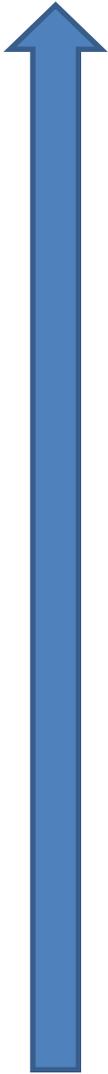
Involucrar a la otra persona en la comunicación, pidiéndole su opinión sobre una cuestión concreta o mencionándole o nombrándole dentro de la conversación.

- “Yo creo que tú/ usted...”.
- Nombrarla : “Mira, María....” “¿Qué tal, Maite, has podido ir al cine esta vez?”

Dar nombre a las emociones, a los sentimientos.

- “No sé lo que me pasa...” “Siento como un no sé qué...”
- “Igual lo que tienes es miedo. ¿Eso es lo que quieres decir?”

Hacer los mensajes conscientes. Evitar discursos vagos y difusos.



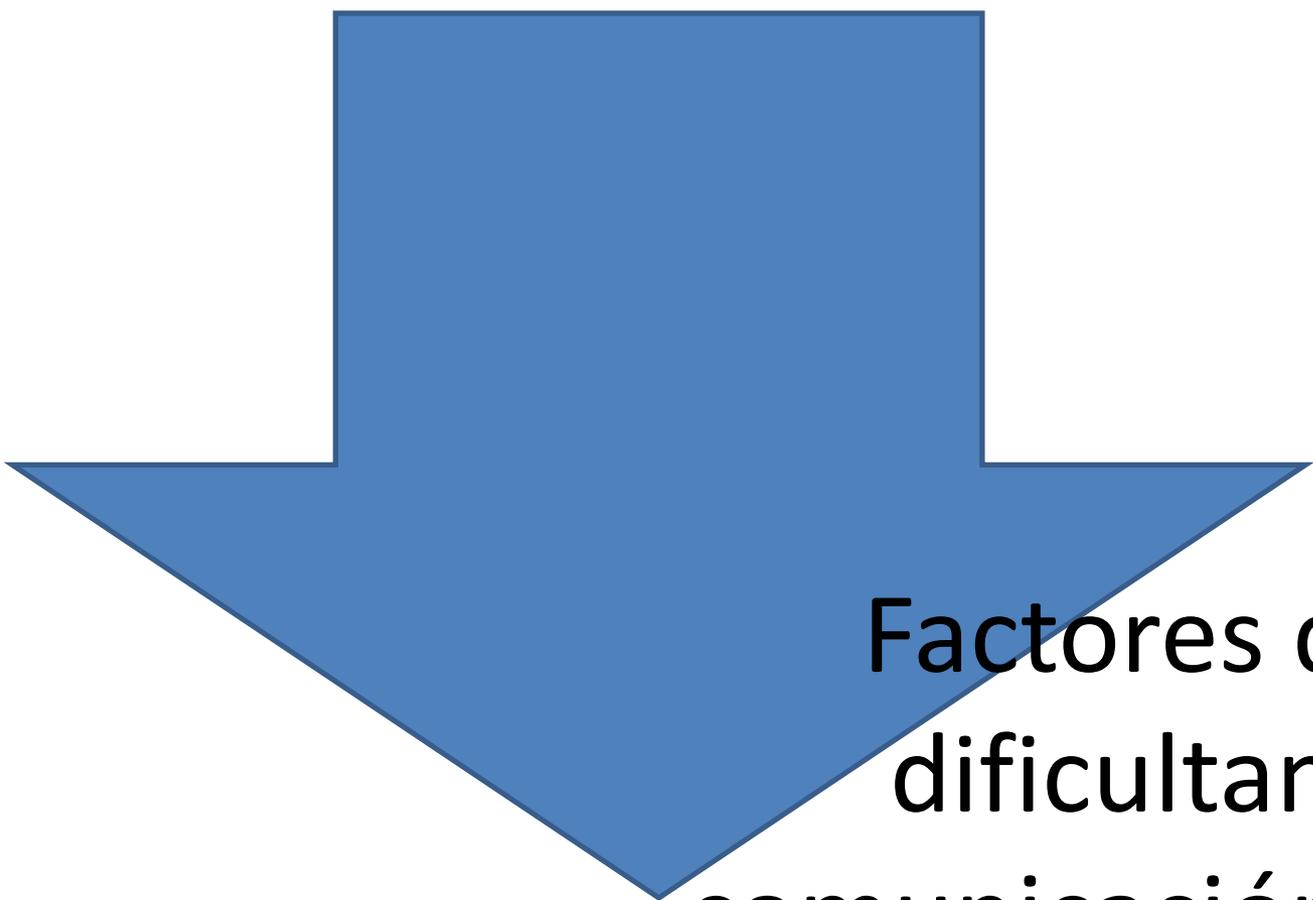
Realizar preguntas abiertas para comenzar una conversación, para posteriormente pasar a preguntas más específicas en torno a un tema.

Preguntas abiertas. Sus respuestas son abiertas y ayudan a la otra persona a poner nombres a los problemas.

“¿Qué te/le pasa?” “¿Cómo reaccionas ante...?”

Preguntas cerradas. Sus respuestas son: “Sí/ No/ Tal vez”.

“¿Quieres seguir hablando de esto o lo dejamos para otro momento?”



Factores que dificultan la comunicación eficaz

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

En toda comunicación, el/la comunicador/a intenta conseguir un efecto determinado en el/la receptor/a del mensaje.

La comunicación es eficaz si el efecto provocado en el comunicando responde a la intención del/la comunicador/a.

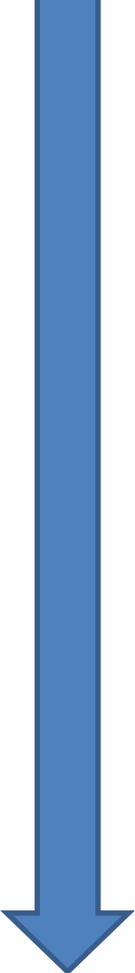
Pero la comunicación no es un proceso lineal y simple.

Para algunos/as este ángulo de deformación está determinado por la ambigüedad de las informaciones o señales.

Para otros/as, está determinado por diferentes motivos, predisposiciones, experiencias e intereses de los/as interlocutores/as de la comunicación.

(Hartley y Hartley, 1969)

Barreras de la comunicación

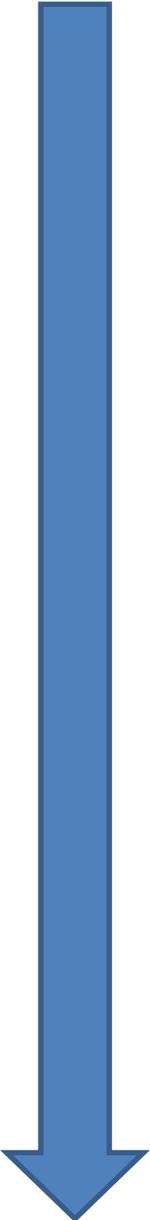


Respecto al canal: uso de muletillas, vocalizar mal, volumen inadecuado.

Respecto al mensaje: información confusa (“trae eso”), cantidad de información (escasa, demasiada), desestructurado, demasiado técnico, incoherente (“sé espontáneo”), generalizaciones (“siempre estás con...” “nunca haces caso de...”).

“La generalización es el proceso mediante el cual algunos elementos o piezas del modelo de la persona se desprenden de la experiencia original y llegan a representar la categoría total de la cual la experiencia es sólo un caso particular.”

(Bandler, 1975)

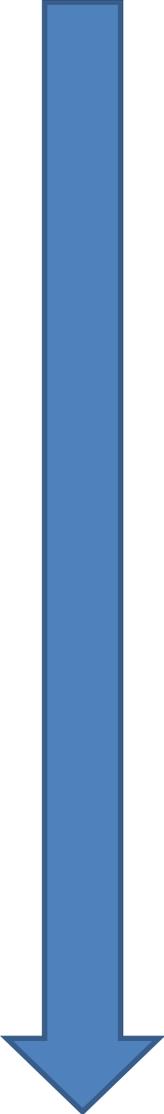


Respecto al comportamiento: no decir la verdad, interrumpir (“a mí, una vez..”) repetirse, dispersarse (pasar de una información a otra, y volver a la primera).

Respecto al comportamiento no verbal: gestos perversos, expresión retorcida, mirada de crueldad, de humillación, prepotente, sudoración, etc.

Respecto al contexto: lugar con ruidos, poco discreto, con mal olor, extraño, peligroso, molesto, etc.

Respecto al/a la emisor/a: ordena, predica, juzga, siente miedo, utiliza ideas personales, políticas, sociales, de su propia experiencia, hace preguntas llenas de reproches, etc. Tiene objetivos contradictorios, proyecta sentimientos propios en otra persona, bajo el supuesto de que todas sentimos igual.

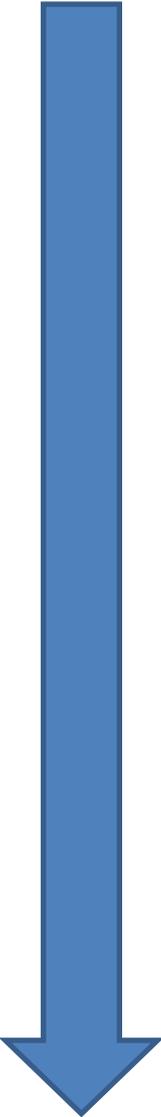


Respecto al receptor: discapacidades físicas, psíquicas, inseguridad, desconfianza, falta de habilidades de comunicación, deseos de ocultar, distorsionar la realidad, no prestar atención, ignorar los mensajes, interrumpir, no pedir aclaraciones, no reconocer los mensajes positivos, justificaciones excesivas...

Respecto al/ a la profesional: uso inadecuado del vocabulario, falta de claridad, prejuicios, rechazo, falta de empatía...

Respecto al medio: lugar inadecuado para la confidencialidad, ruidos, llamadas telefónicas...

Actitud negativa



Actitud investigadora: interrogatorio, cotilleo, actitud no acogedora, actitud no comprensiva del problema, pero con mucha atención hacia detalles insignificantes.

Actitud evaluadora o juzgar

Actitud de superioridad, dar lecciones maestras, evitando que sea la otra persona la que interprete.

Actitud paternalista, dar consejos o soluciones, decir lo que tiene que hacer.

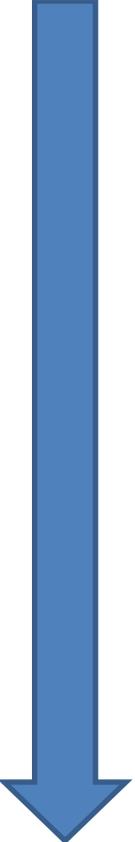
Actitud compasiva: genera sobreprotección y dependencia, no permite la confrontación, ni la resolución de conflictos.

El conflicto

Cuando:

- Se ponen en juego perspectivas demasiado personales y no hay empatía.
- Existen actitudes prejuiciosas respecto a la otra persona y al grupo.
- Hay conflicto de intereses.
- Se buscan resultados diferentes.

El conflicto

- 
- Cuando es excesivo → impide la comunicación.
 - Cuando no hay nada conflicto → se reduce el interés por la comunicación (se dice a todo “amén”).
 - **Algo de conflicto:**
 - Permite que surjan las emociones de las personas
 - Moviliza de forma variable la dimensión cognitiva (pensamiento-emoción-conducta) de la persona (te activa).

Conflicto cognitivo

- Concierno a las tareas que hay que cumplir.
- Reafirma objetivos y modalidades que permiten conseguirlas.
- Es un factor que aumenta los resultados en un grupo.
- Las discusiones e intercambios de argumentos afinan la selección de objetivos y procedimientos de resolución de problemas o la ejecución de tareas y toma decisiones más adecuadas.

Conflicto afectivo

- Unido a la personalidad.
- Aparece cuando interfieren preferencias, opiniones o principios morales de las personas.
- Si es disfuncional, reduce el resultado y la satisfacción.
- Lo que empieza como intercambio de opiniones puede acabar en sentimientos muy negativos, con la imagen de uno amenazada.
- Puede degradar el clima relacional de los intercambios.

La ventana de Johary

Herramienta psicológica
cognitiva creada en 1955 por
Joseph Luft y Harry Ingham.

Comunicador **A**

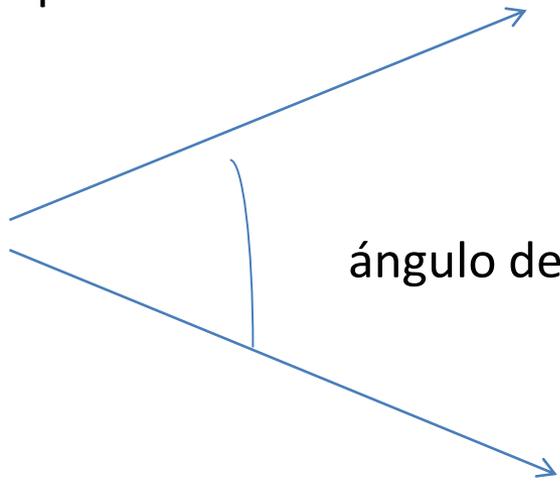
Comunicando **B**

A1: Lo que **A** comunica espontáneamente
percibe

B1 lo que **B** realmente

Comunicador **A**

ángulo de deformación

A diagram illustrating the Johari Window. It features two points on the left labeled 'Comunicador A'. From the upper point, an arrow points to the right towards 'B1 lo que B realmente'. From the lower point, an arrow points to the right towards 'B2 lo que B también'. A blue arc is drawn between these two arrows, labeled 'ángulo de deformación'.

A2: Lo que **A** se propone comunicar
podría percibir

B2 lo que **B** también

		EL YO		
		→ RECIBE FEEDBAK →		
		CONOCIDO POR EL YO	NO CONOCIDO POR EL YO	
EL GRUPO	↓ RECIBE FEEDBAK ↓	CONOCIDO POR LAS DEMAS	A AREA LIBRE	C AREA CIEGA
		NO CONOCIDO POR LAS DEMAS	B AREA OCULTA	D AREA DESCONOCIDA

CUADRANTE A:

Es la zona de la actividad libre, de las situaciones y hechos públicos, tanto conocida para mí como para otros/as.

CUADRANTE B:

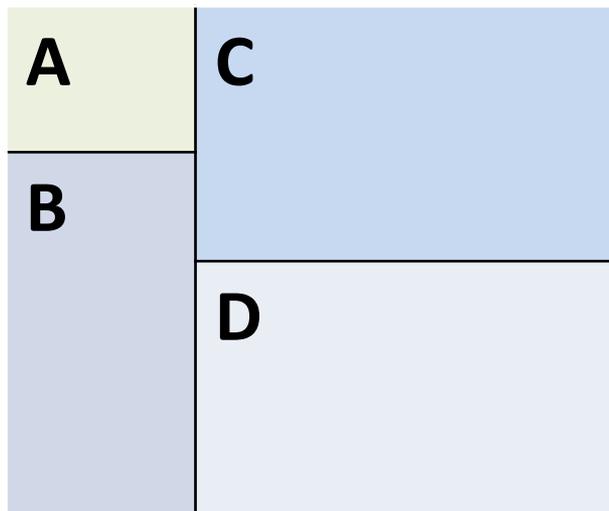
Es la zona del comportamiento conocida y consciente para mí, pero que no he dado a conocer a otros/as.

CUADRANTE C:

Es el punto ciego para mí, del cual no soy consciente, pero visible y conocido por otros/as. Es lo que rechazo, lo preconsciente e incluye costumbres.

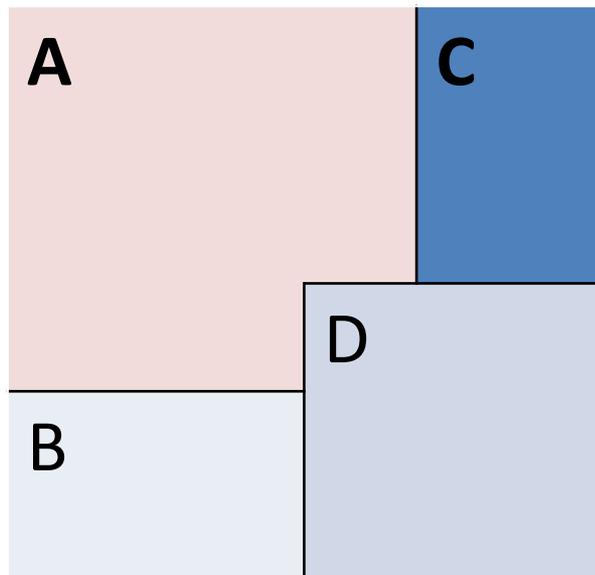
CUADRANTE D:

Comprende procesos que no conozco ni yo ni otras personas



Cuadro 1:

Esta situación representa el momento en el que empieza a andar un grupo nuevo; la zona de actividad libre de la persona es escasa y predominan las zonas desconocidas y ciegas.



Cuadro 2:

La retroalimentación o feedback hace que las zonas oculta y ciega sean más pequeñas, y la libre más grande.

Métodos para aumentar el espacio A:

Informar sobre uno/a misma y sobre lo privado.

Proporcionar y recibir feedback.

Técnicas y procedimientos:

Aceptar la propia imagen y la de la otra persona.

Comunicar aspectos propios.

Disposición a dar y a recibir feed-back.

Controlar la resistencia a los cambios.

Se permite la experimentación de nuevas situaciones.

(Antons, 1986)

Bibliografía

- Antons, Klaus (1986): *Práctica de la dinámica de grupos*. Barcelona. Herder.
- Barceló, T. (2012). “Las actitudes básicas Rogerianas en la entrevista de relación de ayuda”, en *Miscelánea Comillas*, Vol. 70, (136): 123-160.
- García, J.C. (1977). “La Ventana de Johary y el desarrollo de la organización. Bordón”, en *Revista de pedagogía*, Nº 219: 301-314.
- Luft, J. & Ingham, H. (1955). "The Johari window, a graphic model of interpersonal awareness". *Proceedings of the western training laboratory in group development* (Los Angeles: UCLA).
- Marandon, G. (2003). “Más allá de la empatía, hay que cultivar la confianza: Claves para el reencuentro intercultural”, en *Revista CIDOB d’Afers Internacionals*, núm. 61-62: 75-98, disponible en <http://docplayer.es/65803-Mas-alla-de-la-empatia-hay-que-cultivar-la-confianza-claves-para-el-reencuentro-intercultural.html>