



Práctica 10. Las condiciones para una comunicación efectiva en un caso práctico

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL		
Tema: LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA RELACION INTERPERSONAL		
Competencia implicada	C3: Capacidad de intervención en la relación de ayuda, mediante la comunicación efectiva verbal y no verbal	
Resultado de aprendizaje esperado	R8: Distingue y separa la información aprendida en sus elementos, buscando las interrelaciones entre ellos.	
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDADES/METODOLOGIA	RECURSOS
<p>Determinar las condiciones para que se dé una comunicación eficaz.</p> <p>Analizar el contenido del mensaje, de mandato y relacional, en un caso.</p>	<p>Se propone un caso para análisis. Se pide que se contesten a dos preguntas, con el fin de comprobar que se puede distinguir entre comunicación analógica y relacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> — ¿Cuál es el contenido del mensaje? — ¿Qué tipo de relación se establece? 	<p>Ficha de trabajo</p> <p>Ficha de apoyo</p>

Ficha de trabajo. El caso

M^a Jesús hace tiempo que acude al servicio de comedor en el que estás trabajando. Es una de las voluntarias del mismo, a la vez que usuaria de los servicios sociales. No tiene trabajo y le gusta acudir al centro, a atender a las mesas y a limpiar, como forma de entretenerse y de sentirse útil. Se desplaza todos los días desde su pueblo que está a 10 km, porque es el comedor más cercano. Se le ha acabado el paro y no tiene dinero para el desplazamiento, y los servicios sociales no se lo proporcionan porque no lo consideran necesario. No tiene a nadie a quien pedir ese dinero. Empieza a no salir de casa y se empieza a abandonar.

Sus familiares le dicen que tiene que ir al médico porque está deprimida. Decide ir. La médico le deriva a una persona profesional del Centro de Salud, ya que cree que por mucha medicación que le dé, no va a conseguir nada.

- Profesional: Cuénteme cómo has llegado hasta aquí

- *Bueno, me ha dicho la médico que venga, la verdad es que no sé para qué, pero ha insistido.*
- *Profesional: ¿y por qué has ido a la médico?*
- *Me encontraba mal, y mis familiares me insistieron... No sé para qué, porque no me puede ayudar.*
- *Profesional: ¿Qué es lo que te pasa? Igual si me lo cuentas te puedo ayudar yo.*
- *No, no hay nadie que me pueda ayudar. Es imposible.*
- *Profesional: Quizás lo podemos intentar... Me han dicho que eres de Portugalete, pero que llevas tiempo viviendo en Barakaldo. Es más bonito Portu, la verdad. Bueno, tampoco está muy lejos. ¿Sueles ir por Portugalete?*
- *No, la verdad es que no salgo de casa para nada.*
- *Profesional: Tienes quien te haga las compras, eso por una parte es una suerte, estás acompañada por gente que se preocupa por ti.*
- *No, no tengo a nadie que me haga las compras... Las hago yo, cada dos o tres días, compro algo.*
- *Profesional: Bueno, ¿cuántas personas estáis en casa?*
- *Estoy sola.*
- *Profesional: Entonces con comprar comida cada dos o tres días tienes suficiente. Claro, sales a comprar comida. Claro.*
- *Cuando vienen mis hijos, también salgo a comprar comida.*
- *Profesional: Bueno, ya veo que la soledad es más bien en casa, que tienes una familia...*
- *Sí, pero no me necesita nadie.*
- *Profesional: Ya veo, van de vez en cuando a comer contigo, pero has criado unos hijos que ya son autónomos.*
- *Bueno, paso mucho tiempo sola.*
- *Profesional: Ya, las cosas cambian cuando se marchan los hijos... Quieres que se marchen, pero... tu vida cambia. Otras cosas hacen falta en esos momentos... Para algunas es el trabajo, para otras los y las nietas, para otros los y las amigas, a cada una lo que más le vaya o lo que pueda, se suele decir... Dices que pasas mucho tiempo en casa... ¿De siempre has sido muy casera?*
- *No, desde hace unos meses que se me ha acabado el paro... No tengo dinero para nada... Toda la vida trabajando para esto... La verdad es que es lo que merezco... Al final no he conseguido nada... ya ves...*
- *.....*
- *.....*
- *Profesional: Ya veo que has ido de compras, es muy bonita esa blusa, porque es nueva, ¿no? Estás muy guapa...*
- *Bueno, fui con mi hijo a pasear, la vimos en el escaparate y me la compró, me dijo que me tenía que hacer un regalo y....*
- *Profesional: ¡Que majo!*
- *Está preocupado y viene más veces a verme, me obliga a salir a la calle. Me quiere dar dinero, pero yo no quiero... Entonces el va y me compra cosas... a pesar de que ya me va mejor...*

Ficha de apoyo:

Se ofrecen algunas ideas, para que se pueda entender el texto y las preguntas que se realizan sobre el mismo.

¿Cuál es el contenido del mensaje? ¿Qué tipo de relación se establece?

Parece que en un principio, la relación que se establece es obligada, formal, ya que la usuaria no va a la trabajadora social por iniciativa propia y no se muestra participativa en la conversación.

El mensaje digital: la usuaria le dice que acude a su cita porque la médico cree que es conveniente para ella, pero ella no se siente motivada para ello.

El mensaje relacional: "Podemos construir juntas una relación de ayuda". La trabajadora social muestra empatía, reciprocidad. Es un mensaje en el cual aparentemente, se ofrece acompañamiento a la usuaria. La relación es complementaria, ya que se parte de dos roles diferentes (usuaria y trabajadora social).

Se intenta crear una relación de confianza y de positividad, en una relación en la que no hay vínculo afectivo.

Se pueden destacar expresiones en las que parece que la trabajadora social está interrogando a la usuaria, y en las que intenta persuadir, convencer, sin que se aprecien señales de éxito.