



Ficha 12: Determinar los elementos de la comunicación en la práctica profesional

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL		
Tema: ELEMENTOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN		
Competencia implicada	C3: Capacidad de intervención en la relación de ayuda, mediante la comunicación efectiva verbal y no verbal	
Resultado de aprendizaje esperado	R7: Conoce los elementos de la comunicación y los interpreta en el contexto profesional.	
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDADES/METODOLOGIA	RECURSOS
<p>Reflexionar sobre la influencia de los elementos no verbales en el significado de la comunicación.</p> <p>Analizar los elementos de la comunicación en un caso práctico.</p>	<p>Analizar un caso. Determinar los elementos no verbales de la conversación, que se pueden apreciar dentro del texto.</p> <p>Añade al texto marcas en donde imagines elementos no verbales que acompañen a la conversación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Movimientos de cabeza ■ Dirección de la mirada ■ Distancia ■ Movimientos del cuerpo ■ Tonos de voz ■ Perturbaciones del habla ■ Volumen ■ Tono ■ Postura corporal: brazos, piernas, etc. ■ Expresión facial ■ Otros <p>Compara tus marcas con las de la ficha de apoyo, y aprecia las diferencias que surgen en los mensajes.</p>	<p>Ficha de trabajo.</p> <p>Ficha de apoyo.</p>

Ficha de trabajo. Un caso

El caso:

Mª Jesús ha estado acudiendo al servicio de comedor en el que estás trabajando, a pesar de que está a 10 kms de su casa. 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, ya

que atender las mesas y limpiar le entretiene y le hace sentirse útil. Ahora se le ha acabado el paro y no tiene dinero para pagar los desplazamientos, por lo que ha dejado de acudir al comedor. No tiene a nadie a quien pedir ese dinero. Empieza a no salir de casa y se empieza a abandonar.

Decide ir al médico ante la insistencia de sus familiares. La médico le deriva al trabajador social del Centro de Salud, ya que cree que la medicación por sí sola, no le va a ayudar.

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 él va y me compra cosas... a pesar de que ya me va mejor...*

Ficha de apoyo:

Se incluyen algunos ejemplos para facilitar la realización de esta práctica.

Un ejemplo:

M^a Jesús ha estado acudiendo al servicio de comedor en el que estás trabajando, a pesar de que está a 10 kms de su casa. 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, ya que atender las mesas y limpiar le entretiene y le hace sentirse útil. Ahora se le ha acabado el paro y no tiene dinero para pagar los desplazamientos, por lo que ha dejado de acudir al comedor. No tiene a nadie a quien pedir ese dinero. Empieza a no salir de casa y se empieza a abandonar.

Decide ir al médico ante la insistencia de sus familiares. La médico le deriva al trabajador social del Centro de Salud, ya que cree que la medicación por sí sola, no le va a ayudar.

Profesional: Cuénteme cómo has llegado hasta aquí. **TONO DE VOZ MEDIO**

— Bueno, me ha dicho la médico que venga, la verdad es que no sé para qué, pero ha insistido. **SIN ENTONACIÓN. HOMBROS ENCOGIDOS. CUERPO ECHADO HACIA ATRÁS**

Profesional: ¿y por qué has ido a la médico? **TONO TRANQUILO**

— Me encontraba mal, y mis familiares me insistieron... No sé para qué, porque no me puede ayudar. **ENCOGE LOS HOMBROS**

Profesional: ¿Qué es lo que te pasa? Igual si me lo cuentas te puedo ayudar yo. **CONTACTO OCULAR. SE ECHA HACIA ADELANTE. TONO TRANQUILO**

— No, no hay nadie que me pueda ayudar. Es imposible. **MUEVE LA CABEZA EN SEÑAL DE DESACUERDO. CRUZA LAS PIERNAS**

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? **EXPRESIÓN FACIAL DE INTERÉS. TONO RÍTMICO. ENÉRGICO**

— No, la verdad es que no salgo de casa para nada. **VOLUMEN BAJO DE VOZ. DESVIA MIRADA**

Profesional: Tienes quien te haga las compras, eso por una parte es una suerte, estás acompañada por gente que se preocupa por ti. **ACERCAMIENTO FÍSICO**

— 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. **SIN GESTO FACIAL. TONO ENFADADO**

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. **MUEVE LA CABEZA DE UN LADO PARA EL OTRO**

Profesional: Ya veo, van de vez en cuando a comer contigo, pero has criado unos hijos que ya son autónomos. **SONRISA**

— 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... **SUSPIRA**

—

—

Profesional: Ya veo que has ido de compras, es muy bonita esa blusa, porque es nueva, ¿no? Estás muy guapa... **ACORTA DISTANCIA. LEVANTA TONO DE VOZ.**

— 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 él va y me compra cosas... a pesar de que ya me va mejor...

Ten en cuenta de que en caso de que el lenguaje verbal se asocie a otros elementos no verbales, la conversación cambia de significado.

Otro ejemplo:

Profesional: Cuénteme cómo has llegado hasta aquí. **TONO DE VOZ MEDIO**

— Bueno, me ha dicho la médico que venga, la verdad es que no sé para qué, pero ha insistido. **GRITOS Y MOVIMIENTOS BRUSCOS. CUERPO ECHADO HACIA ADELANTE**

Profesional: ¿y por qué has ido a la médico? **TONO ENFADADO**

— Me encontraba mal, y mis familiares me insistieron... No sé para qué, porque no me puede ayudar. **CUERPO INCORPORADO. PIERNAS ABIERTAS. HOMBROS ALZADOS**

Profesional: ¿Qué es lo que te pasa? Igual si me lo cuentas te puedo ayudar yo. **TONO TRISTE. ALTERADO. CONFUSO. ECHA CUERPO HACIA ATRÁS. SE TOCA EL PELO.**

— No, no hay nadie que me pueda ayudar. Es imposible. **MIRA HACIA OTRO LADO. SE APOYA EN LA SILLA EN SEÑAL DE LEVANTARSE. SE RASCA LA CABEZA. LA CARA SE ENROJECE.**

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? **EXPRESIÓN FACIAL DE DESINTERÉS. TONO APAGADO**

— No, la verdad es que no salgo de casa para nada. **VOLUMEN ALTO DESAFIANTE. FIJA LA MIRADA EN LA CARA DE LA PROFESIONAL**

Profesional: Tienes quien te haga las compras, eso por una parte es una suerte, estás acompañada por gente que se preocupa por ti. **ALEJAMIENTO FÍSICO. ENCOGE HOMBROS**

— 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. **SIN GESTO FACIAL. TONO ENFADADO. AIRADO. SE LEVANTA**

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. **MUEVE LA CABEZA AFIRMATIVAMENTE. TONODESAFIANTE. GOLPEA LA MESA**

Profesional: Ya veo, van de vez en cuando a comer contigo, pero has criado unos hijos que ya son autónomos. **VOZ TEMEROSA. BAJA LA MIRADA**

— 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... **SUSPIRA**

—

—

Profesional: Ya veo que has ido de compras, es muy bonita esa blusa, porque es nueva, ¿no? Estás muy guapa... **ACORTA DISTANCIA. LEVANTA TONO DE VOZ.**

— 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...

OCW-2016

Comunicación interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional

Berrio-Otxoa, K.; Inza, A.; Lledó, M.M.; Telletxea, S.