



Ficha 14: Canales de comunicación según el contexto 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	R9: Emite juicios estimando las dificultades de comunicación como resultado de incoherencias entre sus elementos.	
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDADES/METODOLOGIA	RECURSOS
Determinar las ventajas e inconvenientes del uso de determinados canales de la comunicación en intervención social.	Reflexionar sobre los contextos en los que se adecúa el uso del email, la carta, el teléfono, etc., para informar en una relación profesional de ayuda.	Ficha de trabajo. Ficha de apoyo.

Ficha de trabajo:

¿Qué canal utilizarías para la comunicación, en las situaciones que a continuación, se proponen? Identifica por qué.

	email, personal, por escrito y correo certificado, por escrito, teléfono, otro	Ventajas
Comunicar la denegación de una ayuda.		
Comunicar la expulsión de un programa por incumplimiento.		
Comunicar un malestar respecto a la actitud mantenida contigo.		
Comunicar el alta en un programa.		
Comunicar las normas de un programa, de un		

contrato.		
Comunicar las normas de la relación contigo.		

Ficha de apoyo:

Te facilitamos algunas posibles respuestas, siempre teniendo en cuenta que esta es una decisión personal que hay que adoptar de forma razonada y reflexionada.

	email, personal, por escrito y correo certificado, por escrito, teléfono, otro	Ventajas
Comunicar la denegación de una ayuda.	Personal	Es una decisión importante, que puede requerir el control de sus consecuencias en la otra persona. La relación personal puede facilitar la negociación sobre cómo gestionar la negativa.
Comunicar la expulsión de un programa por incumplimiento.	Personal y por escrito	Por un lado, debería controlarse la reacción de la persona ante la expulsión, y discutir las consecuencias de la misma. Es importante en el caso de tener que llegar a acuerdos. Por otro lado, por escrito y por correo certificado, se garantiza y certifica que se ha recibido la comunicación.
Comunicar un malestar respecto a la actitud mantenida contigo.	Personal	Una comunicación personal puede facilitar el que se aclaren malos entendidos, conflictos, etc., de cara a proteger la relación.
Comunicar el alta en un programa.	Por escrito	Es una forma de garantizar y certificar que el mensaje se ha recibido.

Comunicar las normas de un programa, de un contrato.	Por escrito	De esta forma quedan recogidas en un papel, y se pueden consultar en caso de confusión y/o olvido, y recordar en caso de incumplimiento.
Comunicar las normas de la relación contigo.	Personal	Es necesario que la otra persona sepa cuáles son las normas de relación, para así favorecer una comunicación eficaz. La comunicación personal favorecerá el que se puedan discutir y negociar, en caso necesario, y llegar a acuerdos.