



Ficha 15: Qué transmite el espacio en el que establezco la relación de ayuda

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
<p>Identificar la importancia de la disposición del setting en intervención social.</p> <p>Identificar los elementos físicos y espaciales, que un espacio en el que se desarrolla la relación de ayuda, facilitan la comunicación.</p>	<p>Saca una foto a tu habitación o piensa en ella.</p> <p>Analizar lo que expresas sobre tu persona a través de tu habitación, de sus colores, organización, detalles, etc.</p> <p>Determina qué aspectos son los que más información aportan y reflexiona sobre si esa información es real.</p> <p>Posteriormente, crea el espacio formal adecuado para establecer una relación de ayuda y ten en cuenta todos los elementos de la comunicación.</p> <p>Justifica porqué unos elementos y no otros.</p>	<p>Ficha de trabajo.</p> <p>Ficha de apoyo.</p>

Ficha de trabajo:

Habrás de tener en cuenta que **la actitud** que cada uno tenga ante la relación de ayuda, va a determinar cómo se comporte, y esta actitud (cooperación, ayuda, abierta, favorable, desfavorable, etc.), va a determinar el setting o el espacio que se cree para el encuentro.

El setting es la construcción que hago de mi espacio, en el intento de relacionarme con los/as demás, por lo que no lo puedo dejar al azar, tengo que saber que quiero transmitir y en función de ello crear el setting o espacio. Es lo que yo incorporo y manda mensajes sobre qué actitud voy a tener; actitud acogedora, inmediata y espontánea. Un setting adecuado puede desbloquear una posible actitud rígida de la persona usuaria en un encuentro con nosotros/as.

Si el espacio es desagradable, te puede influir en tu forma de estar. Si no tienes pensamientos positivos/piensas adecuadamente, tu conducta va a ser desagradable.

El setting no debe ser construido de forma rígida, se puede ir modificando y adaptando a cómo se evoluciona como persona y profesional. Generalmente el setting está en un despacho, aunque se puede crear en una casa particular, en una celda de prisión, etc.

Algunos de los **elementos del mensaje no verbal**, específicamente relacionados con la práctica profesional, a tener en cuenta son:

- **El uso del espacio:** Situación de las sillas, la mesa, proporciones de la mesa (barrera), donde nos sentamos, etc. Existen en algunos servicios dos entradas, una para la persona usuaria y otra para la profesional, lo que psicológicamente puede suponer una barrera.

Recuerda que los colores que utilices en la decoración, transmiten diferentes sensaciones, emociones:

Blanco: paz, luminosidad, amplitud, espiritualidad, aburrimiento, prestigio, éxito.

Azul: profundidad, inmensidad, calma, reflexión, frescura.

Morado: misticismo, magia, realeza, lujo.

Rojo: vitalidad, acción, peligro, erotismo, fuego.

Verde: frescura, natural, inspiración, sabiduría, vida.

Amarillo: brillo, energía, claridad, diversión, emoción, dinero, ostentación.

- **Actos de recibimiento:** levantarse a recibir en algunos casos se mantiene como protocolo de la institución donde se trabaja.

En caso de que un-a trabajador-a, o una persona de seguridad, acompañe al usuario-a a nuestro despacho, hay que tener en cuenta que esta situación puede estar direccionando la relación de confianza. A veces es necesario comentarla para que no distorsione.

Dar la mano, besos... tiene un valor dentro de la relación de ayuda, pero deberá de ser el-a profesional, el-a que valore cómo se siente mejor, qué considera necesario, en qué tipo de servicio está, qué tipo de usuario-a atiende... Es decir, ante determinadas situaciones concretas, has de valorar y revalorar tu posicionamiento y debes decidir cuál es y cuándo se modifica o no.

- Descuidos en la atención: Suele ser un error común el estar introduciendo datos en el ordenador durante en la entrevista/proceso de comunicación. Ello en muchas ocasiones significa que estás dejando de lado, la relación que mantiene con la otra persona. Muchas veces con la intención de ahorrar tiempo, lo estás perdiendo.

Lo mismo ocurre con el teléfono, cuando éste suena durante una interacción con otra persona; la sensación es de desprotección.

Es importante saber que estos mensajes NO PASAN INADVERTIDOS, por lo que no pueden ser IRREFLEXIVOS (posición de la mesa, de la silla, de la decoración, etc.). ES IMPORTANTE QUE LOS HAGAMOS CONSCIENTES Y DELIBERADOS ("Este sitio es amable, acogedor, no te va a dañar, etc.").

A continuación, y teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, te proponemos que imagines un espacio óptimo para establecer una relación de ayuda. Ten en cuenta los posibles mensajes que se pueden emitir: de poder, acogedor, inmediato, protectora, abierta, etc.

Tu espacio profesional para la relación de ayuda será:

Elemento	Descripción	Significado: ¿Qué significado le das?
Color		
Limpieza		
Orden		
Dibujos		
Objetos personales		
Disposición de la mesa de		

trabajo (p.e. en relación a la puerta, etc.)		
Disposición de las sillas de trabajo (p.e. en relación a la puerta, etc.)		
Disposición de otros muebles		
Otros		

Ficha de apoyo:

El diseño de un espacio que propicie la relación de ayuda es una cuestión personal, que ha de estar reflexionada teniendo en cuenta los criterios que faciliten una comunicación profesional eficaz. Sin embargo, te proporcionamos algunas respuestas recogidas con esta dinámica, de forma que puedas contrastar tus opiniones con las vertidas por otras personas.

- Mi despacho ideal ha de tener ciertos aspectos necesarios que pueden "condicionar" mi intervención como profesional. En primer lugar, tiene que ser **amplio, ordenado, luminoso (con grandes ventanas)** y con una **decoración simple**. Los muebles (escritorio) deben colocarse de manera que pueda tener un primer contacto visual con el-a usuario-a, es decir, **hacia la puerta**.
- Mi despacho será un lugar de **tamaño mediano**, luminoso y ordenado. La mesa estará situada en frente de la puerta, dejando un espacio entre ambas para que podamos tener una primera impresión la una de la otra. No será un lugar abarrotado, sino que dispondré de los **objetos necesarios**. La mesa será de tamaño mediano y en ella **no habrá distracciones, como por ejemplo, un móvil**. En frente de la mesa habrá dos sillas por si la persona viene acompañada.
- Mi despacho tendrá ventanas que iluminen y puedan transmitir tranquilidad al-a usuario-a. La mesa estará **posicionada a un lado de la ventana**, de modo que no esté detrás de mí. No me gustaría que la otra persona se distrajera al hablar conmigo. La puerta estará al otro lado de la mesa así no está ni detrás ni enfrente de mí. El-a usuario-a estará más cómodo-a si puede ver la puerta, al igual que yo. En mi mesa habrá un

- ordenador**, colocado de forma que no interfiera en la comunicación, en el contacto visual. Incluiré **algunos papeles para apuntar** y quizás alguna **fotografía familiar** en la pared. Por el despacho habrá plantas para dar un aire más acogedor.
- Paredes pintadas con **colores alegres** para que esté iluminado, ordenado, con muebles colocados correctamente y por último, con ventanas para la **ventilación** del cuarto.
 - Amplio, luminoso, ordenado, con **colores tranquilos**.
 - Cómodo, confortable, limpio, diáfano, cercano, ordenado, con amplitud, cálido.
 - Sencillo, con tonos que creen ambiente de confort y tranquilidad.
Temperatura agradable. Mucha luz (sin que sea excesiva). Orden en la mesa. **Olor fresco**. **Alguna planta** (tranquilidad y naturaleza).
 - Ordenado. Azul claro o **color neutro** y alegre. Añadiré una foto familiar para darle un toque familiar. Aprovecharé la **luz natural**, teniendo en cuenta que no moleste en la pantalla del ordenador. Pocos muebles. Sillas cómodas.
 - Colores neutros, blanco o beige, que aporten luz y luminosidad. **Objetos decorativos** para dar imagen alegre y **positiva**. Ordenado, sin mandar mensaje de perfeccionista. Foto familiar, imagen de familiaridad. Gran ventana (luz natural y fresco), con el escritorio enfrente. Sin objetos que entorpezcan, **que el espacio fluya**. **Sillas cómodas**. Buena ventilación y **buena calefacción**.
 - Temperatura media (ni frío ni calor). Mesa simple, no muy grande que permita la movilidad. Sillas cómodas y todas iguales. No muchas cosas encima de la mesa (bolígrafos, bloc de notas, la agenda y un ordenador sencillo). **Alguna estantería** para archivar documentos, libros. Colores neutros. Olor fresco (maceta de lavanda o jazmín).
 - Ordenado, iluminado, **sin espejos** para evitar distracciones, cómodo, con pocos objetos.
 - Amplio, **limpio**, ordenado, en la mesa debe de haber lo justo y necesario, alguna foto familiar pero que no sea ostentosa. La pintura de la pared debe ser blanca, y la **mesa ha de estar ladeada**. Si hay un ordenador, éste debe colocarse a un lado de la mesa.