



Práctica 17. Qué está dificultando la comunicación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL		
Tema: FACTORES QUE FAVORECEN Y DIFICULTAN LA RELACIÓN DE AYUDA		
Competencia implicada	C3: Capacidad de intervención en la relación de ayuda, mediante la comunicación efectiva verbal y no verbal	
Resultado de aprendizaje esperado	R8: Emite juicios estimando las dificultades de comunicación como resultado de incoherencias entre sus elementos.	
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDADES/METODOLOGIA	RECURSOS
Reconocer las expresiones, palabras y actitudes que dificultan la comunicación. Identificarlas en situaciones específicas relacionadas con contexto profesional de ayuda.	Se presentan 8 ejemplos, en los que se puedan identificar errores en la comunicación, a través expresiones, palabras y actitudes, dificultando su proceso.	Ficha de trabajo. Ficha de apoyo.

Ficha de trabajo:

Identificalas en estos ejemplos, los errores en la comunicación que aparecen a través de expresiones, palabras y actitudes:

Ejemplo 1:

- *Hola, ¿hace frío, no? Vaya temperaturas, aunque, la verdad, propias del invierno.*
- *Ya.*
- *No sabe cuánta gente lo está pasando mal.*
- *¿Quiere usted decir que de lo mío, nada? No me van a dar la ayuda que necesito.*
- *Yo no he dicho eso.*
- *Ya pero lo deja entrever... Sabe lo que le digo que me olvide. Estoy harta de mendigar.*
- *Pero porque está usted tan agresiva.*
- *Porque lo primero que me dice usted, en cuanto me ve, es que no me puede ayudar. Así, sin más, sin darme ninguna explicación. Pues ya le vale...*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 2:

- *Hola, buenos días.*
- *Hola.*
- *Ya tenemos el informe del perito judicial, por lo que dentro de poco, el Juez señalará qué tienes que hacer.*
- *Todo esto es injusto.*
- *No sé porqué. Encontraron hachís en vuestro coche, y tú dijiste que era tuyo. Tu madre lo confirmó.*
- *Bueno, así es mejor, ¿no?*

- *No entiendo, ¿es que no era tuyo?*
- *Yo no he dicho eso.*
- *Pero yo sé que tú no fumas.*
- *Usted no sabe nada.*
- *¿Pero qué es lo que tengo que saber?*
- *Hay muchas cosas que usted no sabe y que es mejor que no sepa.*
- *Si tú no me las cuentas, no te puedo ayudar.*
- *Es que a mí no me puede ayudar nadie.*
- *No lo has intentado, igual sí.*
- *No, las consecuencias serán peores.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 3:

- *Hola, buenos días.*
- *Hola*
- *Mire, hemos estado estudiando su situación, y hemos pensado que lo mejor es trabajar en red.*
- *Pero, yo no sé hacer eso.*
- *Usted no tiene que hacer nada, lo hacemos todo nosotros.*
- *Ya pero cómo se van a poner en contacto conmigo. Mi hijo no está siempre en casa.*
- *Bueno, pero no haría falta.*
- *No, sin mi hijo yo no sé hacer nada.*
- *Pero que usted no tiene que hacer nada, nosotros hablamos con otros profesionales y nos coordinamos con ellos.*
- *Pero no sé cómo funciona el ordenador.*
- *No necesita ordenador para nada.... Ah! En red, ha entendido por internet, no, no, no es así.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 4:

- *Es importante que traigas toda la documentación, si quieres tramitar una residencia.*
- *Ya la he traído, el otro día fui a buscarla, nada más salir de aquí. En la Residencia no tenían mucha información para darme.*
- *Pero estos papeles son de la residencia, y la documentación que le pedimos es su partida de nacimiento, su empadronamiento, etc.*
- *Pero eso no me lo dijeron.*
- *Ya, pues ya es tarde, mañana acaba el plazo de solicitudes de este año.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 5:

- *Hola, mire, hemos analizado su situación y hemos decidido derivar su caso.*
- *Es decir, que ustedes pasan de mí.*
- *No, no es eso.*
- *Bueno, que me mandan a otro lado, ¿no?, y que se quitan ustedes este marrón de encima, ¿no?*
- *Es que nosotros no le podemos ayudar bien. Este no es el sitio adecuado.*
- *El caso es que voy pasando como una pelota de un lado a otro, y ustedes le llaman a eso derivar.*

- *No me ha entendido bien. Nosotros vamos a seguir con usted, pero para trabajar su problema de vivienda, es mejor que otros profesionales también trabajen con nosotros, pero claro, siempre desde nuestra coordinación. Derivar no significa desentenderse.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 6:

(A un/a inmigrante)

- *Hola, hemos estudiado su caso y pensamos que usted necesita un proceso de integración.*
- *Yo no necesito eso. Yo ya tengo amigos, a mi eso me sobra.*
- *Pero no es para hacer amigos, es para participar socialmente.*
- *Ah, no, a mi eso me da mucha vergüenza. Yo paso de eso. No voy a hablar en público, en ninguna parte.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 7:

- *Hola. El otro día no viniste a la cita, y creo que ya sé por qué.*
- *No me encontraba bien y llamé para decir que estaba enferma.*
- *Seguro que no estabas bien. ¿Habías bebido? Ya te he dicho que si vuelves a beber, todo esto se acabó. Han sido muchos los intentos y nunca lo has conseguido.*
- *Ya, pero mi madre podrá decir que estaba enferma.*
- *Tu madre te ha tapado tantas veces que te puede tapar otra más. A ver, ¿desde cuándo estas enferma? ¿Cuántos días has estado en la cama?*
- *Fue ese día el que peor me encontraba, pero he ido a trabajar.*
- *Ah, a trabajar sí, y aquí, no. Le das más importancia al trabajo que a esto.*
- *Es que me pueden echar y aquí puedo volver otro día.*

Identifica los errores de comunicación:

Ejemplo 8:

- *Hola. El otro día no viniste a la cita, y estuve muy preocupada.*
- *Fue porque no me encontraba bien. Estuve enferma.*
- *Ya me imaginé. Me tomé la libertad de hacer todos los papeles por ti y de presentar tu solicitud.*
- *Ya pero todavía hay tiempo, ¿no?*
- *Pero, por si acaso. Así no pierdes la oportunidad, es muy buena y no quiero que la pierdas.*
- *Yo no lo tengo tan claro.*
- *Por supuesto, mujer. No dudes de esto. A ti te viene muy bien y ya está.*
- *Ya pero quería consultarlo antes.*
- *Pero por qué... No le des más vueltas.*
- *Es que tengo poca información, no sé nada, ni a qué me comprometo.*

Identifica los errores de comunicación:

Ficha de apoyo: Posibles respuestas a casos expuestos

Ejemplo 1:

Se habla de cualquier cosa.
Empleo de un tic.
Anticipa la respuesta.
Fuerza la conversación.
Se muestra inseguridad y desconfianza.

Ejemplo 2:

No se dice la verdad.
Hay interrupciones.
La persona se siente acorralada.
Hay desconfianza.
Hay falta de claridad.

Ejemplo 3:

Se realizan generalizaciones.
Se usa el vocabulario de forma inadecuada.
Muestras de inseguridad.
No se piden aclaraciones.

Ejemplo 4:

El profesional no se asegura que la otra persona haya entendido.
Falta de empatía.

Ejemplo 5:

Hay prejuicios.
Falta de empatía hacia la profesional.
Errores en el código.

Ejemplo 6:

Hay prejuicios.
Falta de empatía.
Falta de escucha activa.
Errores en el código.

Ejemplo 7:

Se busca la confirmación de un presupuesto.
Se evalúa.
Se juzga.
Se dan lecciones maestras.
Se anticipan respuestas.
Se interroga con muchas preguntas directas.

Ejemplo 8:

Se suponen conocimientos.
No da lugar a la autonomía.
No hay respeto.
Se presiona.
Actitud de la persona profesional compasiva, paternalista, asistencialista, sobreprotectora.