

9

UNIDAD

La comunicación



9.1 Introducción

La comunicación es una habilidad social básica para crear y mantener relaciones con otras personas. Apreciamos a las personas que saben escucharnos y evitamos a quienes, en lugar de escuchar, nos dan muchos consejos sobre nuestra vida. Los resultados de nuestro trabajo profesional dependen a menudo de una comunicación eficiente y eficaz. Para un agente de apoyo mutuo, también se trata de una herramienta de trabajo básica. Conocer las estrategias para una comunicación eficaz ayudará a los agentes de apoyo en los procesos relacionaos con cambios y toma de decisiones.

9.2 Resultados del aprendizaje

- Ser conscientes de la importancia de la comunicación
- Familiarizarse con las barreras comunicativas más comunes
- Aprender a utilizar los principios de la escucha activa

9.3 Plan de la sesión

DURACIÓN

2,5 h aprox.

MATERIALES

- Manual del formador
- Manual del agente de apoyo mutuo (incluye las hojas de actividad, los casos prácticos y ejercicios de autoevaluación)
- Programa de la sesión (incluye hojas de actividades y casos prácticos)
- Materiales de oficina (papel en diferentes tamaños, cartulinas, bolígrafos, lápices, rotuladores pósitos, etc.)
- Rotafolio/Pizarra
- Ordenador con conexión a Internet
- Proyector/TV

CONTENIDOS CONCEPTUALES

Unidad 10. La comunicación, Manual del formador

Unidad 9. La comunicación, Manual del agente de apoyo mutuo



ACTIVIDAD 1	Introducción a la comunicación interpersonal
DURACIÓN	20 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	Unidad 9. Hoja de actividad 1: “¿Qué es la comunicación?”
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Los asistentes reciben la hoja de actividad mencionada y su tarea será escribir todas las palabras que asocian con la palabra comunicación. Una vez completada la tarea, se puede promover un debate sobre el tema a través de estas preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Hay palabras que hayan sorprendido a alguien?• Tal vez, ¿hay palabras que no deberían estar ahí?• Tras el debate, se invita a los participantes a abrir el Manual del agente de apoyo mutuo en la página en la que aparece el esquema de comunicación (unidad 9) para analizarlo.• Las siguientes preguntas pueden promover la exploración del tema:• ¿Cómo se comunican las personas que nos rodean? Por ejemplo, ¿qué palabras utilizan?, ¿usan una jerga? <p>Habrá que destacar que las personas se comunican de manera diferente según su edad, grupo social, situación en la que se encuentren, su interlocutor. Así, será distinta la forma de comunicarse de una madre con su bebé, de dos amigos adolescentes o de un empleado con su empleador.</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Hay personas con las que os resulta especialmente difícil comunicarte? ¿Os habéis preguntado alguna vez por qué?• ¿Qué opináis de la afirmación “la primera impresión cuenta”?• ¿Qué importancia tiene la apariencia de las personas en una conversación?• Es importante que los asistentes entiendan la diferencia entre la comunicación verbal y la no verbal.• ¿Cuáles de tus recursos sociales, emocionales o físicos estás ofreciendo en la relación, y cuáles estás recibiendo a cambio?

ACTIVIDAD 2	Comunicación no verbal
DURACIÓN	30 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	N/A
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Los asistentes reciben la hoja de actividad mencionada y se divide al grupo en dos equipos. A continuación, cada equipo recibe un papel con el nombre de una máquina, por ejemplo, un tractor, una cosechadora, un helicóptero o un coche. La tarea de cada equipo es representar la máquina seleccionada utilizando únicamente gestos (lenguaje corporal). Es importante que cada miembro del equipo forme parte de la máquina. Durante la tarea, los asistentes no pueden comunicarse verbalmente. Cada equipo tendrá que adivinar la máquina representada por el otro.</p> <p>En caso de que haya dificultades para adivinar, el formador puede acceder a que los equipos se comuniquen utilizando sonidos (¡no palabras!) que reproduzcan aquellos de la máquina que están intentando representar.</p> <p>A continuación, se pueden hacer las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál ha sido la dificultad en la comunicación no verbal? • ¿Se ha adjudicado alguien del grupo el papel de líder? • ¿Cuáles fueron las dificultades para llevar a cabo esta tarea?



ACTIVIDAD 3	¿Qué es el ruido en la comunicación?
DURACIÓN	20 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	N/A
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Ejercicio sobre el ruido en la comunicación y su influencia en la comunicación efectiva.</p> <p>El teléfono escacharrado:</p> <p>El formador comienza el juego mostrando a uno de los asistentes una frase corta escrita en un papel de modo que nadie más pueda verla. Esta persona tendrá que susurrarla al oído del compañero que está a su lado. El resto de los asistentes harán lo mismo, pasándose la información de unos a otros. La información no puede repetirse a las mismas personas. El último asistente de la fila o del círculo dirá la información en voz alta, de manera que se pueda comparar la información que se le ha dado a la primera persona con lo que ha dicho la última.</p> <p>Preguntas para los asistentes:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué se ha modificado el contenido de la información en el curso de su transmisión?• ¿Habéis observado el ruido en la comunicación? ¿De qué forma influye en la comunicación? ¿De qué manera es ruido puede afectar la práctica del apoyo mutuo?

ACTIVIDAD 4	Conductas que favorecen una comunicación eficaz: escucha activa
DURACIÓN	30 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	Unidad 9. Hoja de actividad 2: “Escucha activa”
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Antes de pasar a tratar el concepto de comunicación activa y las técnicas de comunicación activa, el tutor propone realizar una tarea.</p> <p>Primera fase de la actividad</p> <p>Los asistentes forman parejas. La tarea de cada persona es proporcionar al otro miembro toda la información posible sobre sí mismo, como quién es, qué le gusta hacer, de dónde viene, qué planes tiene para el futuro, dónde trabaja, si tiene animales, cuál es su educación. Cada persona tiene solo 10 minutos para completar la tarea. Una vez completada, se les pedirá que en turno repitan a sus compañeros lo que han aprendido sobre ellos.</p> <p>Preguntas para los asistentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Os ha resultado complicado recordar toda la información? • ¿Ha sido una tarea difícil? • ¿Estaban dispuestas las personas a hablar de sí mismas? • ¿Cómo se puede aplicar esta práctica al apoyo mutuo? <p>A continuación, los participantes, que permanecen en parejas, abren el Manual del agente de apoyo en la página en que se mencionan las técnicas de escucha activa: paráfrasis, aclaración, etc. (Unidad 9). El formador se asegura de que los participantes entienden las técnicas para llevar a cabo la siguiente fase de la actividad.</p> <p>Segunda fase de la actividad</p> <p>Los participantes utilizan la hoja de actividad mencionada arriba para llevar a cabo un ejercicio sobre la escucha activa en los días siguientes a la sesión.</p>



ACTIVIDAD 5	Barreras comunicativas
DURACIÓN	30 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	Unidad 9. Hoja de actividad 3: “Barreras comunicativas”
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Los participantes debatirán sobre cuáles son las barreras de la comunicación. Para fomentar ese debate, se proponen las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las barreras comunicativas más comunes al estar en contacto con una persona sin hogar? ¿Qué dificulta la comunicación con las personas sin hogar? • ¿Cuáles son las causas de los problemas de comunicación con las personas sin hogar? <p>En el manual se exponen todas esas barreras, por tanto, el formador invitará a los participantes a utilizarlo. El formador explica esas barreras y cómo afectan la comunicación.</p> <p>Después, se les pide a los participantes que realicen una tarea relativa a las barreras de comunicación individuales utilizando la hoja de actividad mencionada.</p>
ACTIVIDAD 6	Debate con los participantes sobre la comunicación, la escucha activa y las barreras comunicativas
DURACIÓN	15 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	N/A
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	<p>Durante esos 15 minutos, se puede estimular una reflexión sobre la escucha activa y las barreras comunicativas. El formador pide a los asistentes que creen de forma conjunta las reglas que seguirán en su trabajo como agentes de apoyo.</p>

ACTIVIDAD 7	Análisis del caso práctico
DURACIÓN	30 - 40 minutos
HOJA DE ACTIVIDAD	El caso de Ana
IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO	Lee el caso en voz alta o pide a uno de los participantes que lo haga. Responded juntos a las preguntas.
ALTERNATIVAS/ CONSEJOS	También puedes dividir el grupo en grupos más pequeños, de 3 a 4 personas, y pedirles que lean el caso y realicen un análisis inicial dentro del grupo pequeño. Después, los grupos pueden compartir sus respuestas y observaciones con el resto de la clase.

CIERRE DE LA SESIÓN

Al final de la sesión, el formador formulará preguntas que estimulan la reflexión, por ejemplo: “¿Creéis que la sesión de hoy os acerca a convertirnos en agentes de apoyo? ¿Cómo?”. Luego invitará a los participantes a señalar los aspectos que les han llamado la atención, lo que han aprendido y lo que se llevan de la sesión y, también, y los animará a compartir posibles dudas relacionadas con la misma.

9

UNIDAD

Hojas de actividad y caso práctico

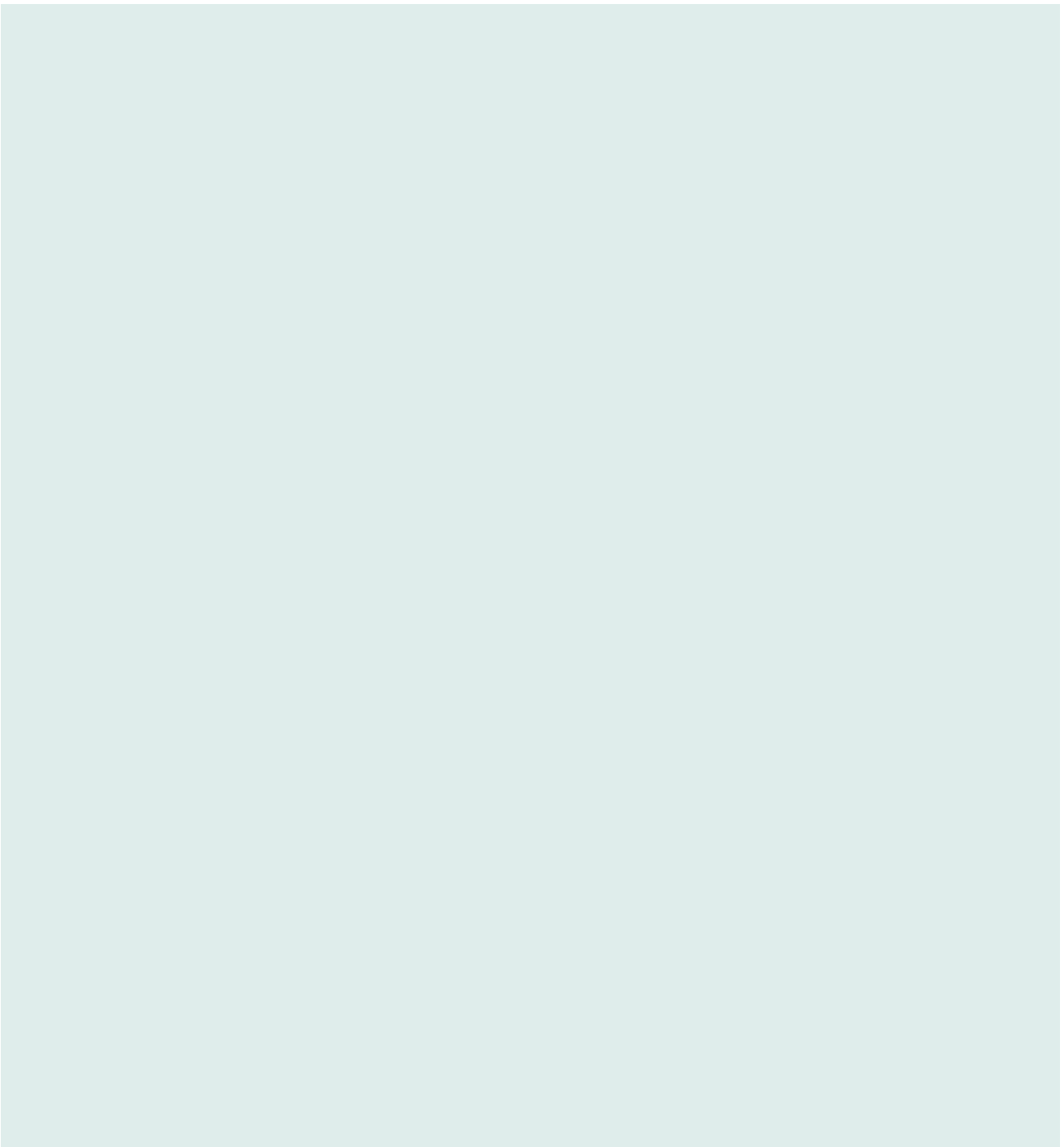


Accommodating a travelling **life**

ACTIVIDAD 9.1

¿Qué es la comunicación?

¿Con qué asocias la palabra comunicación? Anota todas las asociaciones que se te ocurran en el cuadro abajo. Pueden ser conceptos, ideas, objetos, situaciones, etc.





ACTIVIDAD 9.2

Escucha activa

Elige a una persona con la que te gustaría entablar una relación más estrecha. Durante varios días, dedícate a escucharle de forma real y activa. Al final de cada día, anota tus observaciones. ¿Fue fácil aplicar las técnicas de escucha activa? ¿Puede mejorar la relación tratando de mantener conversaciones con actitud atenta y reflexiva?

Anota tus observaciones:

ACTIVIDAD 9.3

Barreras comunicativas

Piensa en lo que te molesta cuando hablas con otras personas. ¿Cuáles son tus barreras de comunicación? ¿Qué es lo que te dificulta comunicarte de forma eficaz?

Ejemplos: No puedo hablar cuando hay ruido alrededor. No puedo hablar cuando las personas gritan. No puedo hablar con las personas que dicen palabrotas.



CASO PRÁCTICO

El caso de Anna

Anna, de 21 años, nació en una familia donde había poco espacio para la libertad personal. Era una familia relativamente buena, donde el padre – una figura autoritaria que no permitía ningún tipo de desobediencia en ningún aspecto de la vida, ni de su mujer, ni de sus tres hijos – era el principal sostén familiar. La madre de Anna estaba subordinada a su marido, apenas se atrevía a protegerla de la violencia de su padre. Los abusos eran principalmente psicológicos, pero a medida que Anna crecía y se volvía más rebelde comenzó a agredirla físicamente. Ambos hermanos de Ana eran bastante más jóvenes, y poco podrían apoyar a Anna, o a sí mismos. La madre rehuía cualquier enfrentamiento con su marido Anna estaba sola – excepto quizás por su querido perro - y optó por escapar de esta situación. Sus intentos de huida fueron arriesgados. Se relacionó con un grupo de jóvenes rebeldes, con todas las consecuencias, entre ellas la droga. Su comportamiento y actitud hacia su casa, sus responsabilidades y su padre -sobre todo- cambiaron drásticamente. Poco después, su furioso padre la echó de casa. Anna, que entonces tenía 18 años, esperaba tener más oportunidades y se resistía a ser un tema de interés para la comunidad de su pequeña ciudad, y se trasladó a la capital. Sus primeros contactos se los proporcionaron sus compañeros de piso. Pronto se encontró viviendo en una casa ocupada con otras 20 personas, muchas de ellas consumidores de drogas. Su adicción se agudizó al oscilar entre la soledad de la calle y las situaciones a menudo violentas de la casa ocupada. De vez en cuando, empezó a ganarse las drogas prostituyéndose. Su único amigo era su perro. Se mudó a un apartamento, pero las condiciones se volvieron intolerables tras uno o dos meses, cuando su compañero demostró ser una versión, aún peor, de su padre. Abusó de ella física, psicológica y económicamente, forzándola finalmente a marcharse del apartamento. Ahora trata de defenderse en la calle, comiendo sopa de pollo y acudiendo ocasionalmente a un albergue, pero, sigue una trayectoria descendente, marcada por las drogas, el frío, las relaciones de riesgo y la pérdida de su perro. Su anterior compañero de piso empeora la situación persiguiéndola y tratando que vuelva al apartamento. Los voluntarios del servicio al que acude, tratan de protegerla y se esfuerzan para ofrecerle una salida viable a una situación tan desesperante.

Anna parece estar en buen estado físico, pero necesitaría someterse a un chequeo. El uso prolongado de drogas desde tan joven, sus condiciones vitales y sus relaciones sexuales de riesgo han tenido que afectar a su salud física. En cuanto a su estado psicológico, los abusos sufridos a manos de su padre le provocaron un complejo de inferioridad, mientras que sus experiencias posteriores aumentaron su impotencia y dependencia a la hora de enfrentarse a graves problemas vitales. Desea la aceptación y la seguridad, pero, al mismo tiempo, es desconfiada y temerosa. Hay varias personas que podrían, quizás, tener un impacto positivo en su vida: sus dos hermanos (de 12 y 15 años), su profesor de música de secundaria, que fue la única persona del sistema que se dio cuenta de sus problemas y trató de intervenir en la situación familiar. También su madre quiere apoyar, pero tras las cámaras.

Anna no tiene ninguna limitación intelectual. Tiene un excepcional don con la música, la razón por la que su profesor de música estuvo tan interesado en su situación. A día de hoy, hay tres cuestiones que se necesitan resolver. Primero, su excompañero de piso sigue acosándola, haciendo que no se sienta segura. No parece que esa situación que tenga fácil solución porque él la persigue constantemente con peticiones, amenazas y se enfrenta a cualquier persona que trate de acercarse a ella. La segunda cuestión está relacionada con su adicción. Anna parece ser consciente de que ese camino no le lleva a ninguna parte, pero se siente muy débil para cambiarlo por sí misma. Su día a día le da muchas razones para querer evadirse y su adicción es la salida más fácil. La última cuestión es encontrar un refugio seguro y estable para ella, adecuado a sus necesidades.

Preguntas para reflexionar

- 1.** En tu opinión, ¿qué servicios deberían utilizarse para ayudar a Anna a comenzar un proceso de recuperación?
- 2.** ¿Qué tiene prioridad en el caso de Ana, una terapia centrada en los abusos sufridos o relacionada a su adicción?
- 3.** ¿Cómo se puede apoyar a una persona adicta en su proceso de recuperación?
- 4.** ¿Cómo se puede dar a Anna la seguridad que necesita para comenzar su recuperación?
- 5.** ¿Qué recursos podrían utilizarse en el proceso a parte de los servicios y los profesionales?
- 6.** ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo? ¿De qué forma podrías ayudar a Anna?