



Comunicación, Cultura y Sociedad – 4° año B
Prof. Lic. Paola Herrera

Código de clase en Classroom: i7sm5vt

Buenos días chicos!

Como ya vimos en las clases anteriores, las personas somos “seres sociales” que necesitamos aprender a entendernos con otros y a actuar en diferentes situaciones sociales. Para ello, saber cómo comunicarnos es imprescindible porque ciertas habilidades de comunicación nos ayudarán a mejorar las relaciones interpersonales. En esta clase vamos a conocer y desarrollar diferentes técnicas y recursos para una comunicación eficaz.

¿Están preparados?

Objetivos de la clase:

- Comprender la importancia de la comunicación efectiva.
- Reconocer aspectos relacionados a mejorar la comunicación efectiva.
- Proponer acciones concretas para mejorar la comunicación en el colegio.

Criterios para aprobar las actividades:

- Claridad y pertinencia en las respuestas.
- Interpretación de las consignas.
- Correcta redacción y ortografía.
- Entrega del trabajo en el lapso de 7 días de publicado, de no mediar un imprevisto justificado, al mail pherrera@institutosvallecba.edu.ar o utilizando la aplicación Classroom.

Recursos y técnicas para una comunicación eficaz

Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales. Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

1 – La escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que hacemos al hablar y también del ejercemos al escuchar sin interpretar lo que oímos.





La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el **punto de vista del que habla**. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El **oír** es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que **escuchar** es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La **escucha activa** se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta **empatía**, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

A) Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica, es decir, prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro, es decir, identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, humm, ajá, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

B) Elementos a evitar en una escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra-argumentar.
- Evitar el "síndrome del experto": que es cuando ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.



C) Habilidades para la escucha activa:

- * **Mostrar empatía:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

* **Parfrasear.** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no



malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

* Emitir palabras de refuerzo o cumplidos: pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

* Resumir: Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.

Expresiones de resumen serían: -"Si no te he entendido mal..." -"O sea, que lo que me estás diciendo es..."; "A ver si te he entendido bien..."

Expresiones de aclaración serían: "¿Es correcto?", "¿Estoy en lo cierto?"

2 - Algunos aspectos que mejoran la comunicación:

- Evitar criticar a otra persona, en su lugar, hablar de lo que hace para que lo pueda mejorar: Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "*te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre*"; mientras que hablar de lo que hace sería: "*te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas*".



- Discutir los temas de uno en uno, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de un amigo, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo, egoísta etc..

- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

- No hablar del pasado. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas.

- Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada.

- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "*últimamente te veo algo ausente*" que "*siempre estás en las nubes*". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "*La mayoría de veces*", "*En ocasiones*", "*Algunas veces*", "*Frecuentemente*". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.

Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que no lo escuchen, por fastidioso cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: "*Lo bueno, si breve, dos veces bueno*".

- Cuidar la comunicación no verbal. Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:



“María, Madre del pueblo. Esperanza nuestra”
-400 años del hallazgo de la imagen de Ntra. Sra. del Valle-



- La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal. Decir" ya sabes que te quiero" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
- Contacto visual. Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
- Afecto. Utilizar el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).
- Elegir el lugar y el momento adecuados. En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden no ser eficaz si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:
 - El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de confidencialidad...
 - Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
 - Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.

Actividades:

- 1 – De acuerdo con lo leído en la clase, describe brevemente que es para ti la comunicación efectiva.
- 2 – Completa el cuestionario **TEST DE ESCUCHA ACTIVA** que te permitirá valorar cómo es tu escucha activa con las personas:
Para ello, primero tienes que colocar una marca en Si o No. Luego vas al final del cuestionario y en “**Evaluación del cuestionario**” hay cuatro capacidades a evaluar según tus respuestas. Tienes que hacerlas de a una, cada una de ellas te otorga un puntaje diferente a los No y a los Si que deberás contabilizar para evaluarte.
- 3 – De acuerdo a los resultados obtenidos en el test: ¿Qué cosas deberías cambiar para tener una mejor escucha activa?
- 4 – Con respecto a los “aspectos que mejoran la comunicación”, elabora tres acciones que pueden tenerse en cuenta para mejorarla en el curso o en el colegio. Por ejemplo: **“Cuando tengo un problema con un compañero, debo tratar de solucionarlo dialogando pronto, porque cuando pasa el tiempo se van acumulando los problemas y el diálogo se puede tornar más complicado u hostil”**.

Test de escucha activa

Ejercicio simple para Autoevaluación de la capacidad de escucha

	PREGUNTAS	SI	NO
1	Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente, para ahorrar tiempo.		
2	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
3	En general procuro centrarme en lo que está diciendo el otro, sin considerar cómo lo está diciendo.		
4	Mientras estoy escuchando, digo cosas como: Ajá! Hum... Entiendo... para		



**“María, Madre del pueblo. Esperanza nuestra”
-400 años del hallazgo de la imagen de Ntra. Sra. del Valle-**



	hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención.		
5	Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa... siempre que las ayude en sus problemas.		
6	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano...?		
7	Cuando una persona realmente enojada expresa su bronca, yo simplemente dejo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”		
8	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla.		
9	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto.		
10	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho.		
11	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas.		
12	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse.		
13	Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas..!		
14	Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme.		
15	Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer escucharla hasta que descargue toda la presión.		
16	Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar.		
17	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta.		
18	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado un contacto con otra persona.		
19	Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten.		
20	Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer.		

Evaluación del cuestionario

A través de las respuestas evaluaremos nuestra capacidad para

- 1) Escuchar sin interrumpir
- 2) Escuchar prestando 100% de atención
- 3) Escuchar más allá de las palabras
- 4) Escuchar incentivando al otro a profundizar

1. Capacidad para Escuchar sin interrumpir ... y menos contradecir...!

Toma las preguntas 1,5,9,13,17 y suma 1 punto por cada NO (no sumes puntos por cada respuesta a la que le diste SI)

Con el número obtenido podrás evaluarte

Obtuve 5 puntos	Ud. sabe escuchar sin interrumpir. Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones.
Obtuve 3 o 4 puntos	A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios.
Obtuve 0 a 2 puntos	Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha?



“María, Madre del pueblo. Esperanza nuestra”
-400 años del hallazgo de la imagen de Ntra. Sra. del Valle-



2. Capacidad para Escuchar prestando 100% de atención

Toma las preguntas 2,6,10,14,18 y suma 1 punto por cada NO (no sumes puntos por cada respuesta a la que le diste SI)
Con el número obtenido podrás evaluarte

Obtuve 5 puntos	Ud. tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelentes relaciones interpersonales. ¡Felicitaciones!
Obtuve 3 o 4 puntos	Si lograra no desconcentrarse, Ud. lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios.
Obtuve 0 a 2 puntos	Seguramente Ud. con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo? Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de su atención..!

3. Capacidad para Escuchar más allá de las palabras

Toma las preguntas 2 y 7 y suma 1 punto por cada NO. Luego toma las preguntas 11, 15 y 19 y suma 1 punto por cada SI.
Con el número obtenido de las dos sumas podrás evaluarte

Obtuve 5 puntos	Ud. es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con que habla... Ud. tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas...
Obtuve 3 o 4 puntos	Ud. se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más importancia al mensaje explícito...
Obtuve 0 a 2 puntos	Ud. no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla...

4. Capacidad para Escuchar incentivando al otro a profundizar

Toma las preguntas 4, 8 y 12 y suma 1 punto por cada NO. Luego toma las preguntas 16 y 20 y suma 1 punto por cada SI.
Con el número obtenido de las dos sumas podrás evaluarte

Obtuve 5 puntos	Ud. hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar... Ud. logrará contactos muy satisfactorios....
Obtuve 3 o 4 puntos	Ud. es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible...
Obtuve 0 a 2 puntos	Ud. parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos...