

ATENCIÓN A GRUPOS

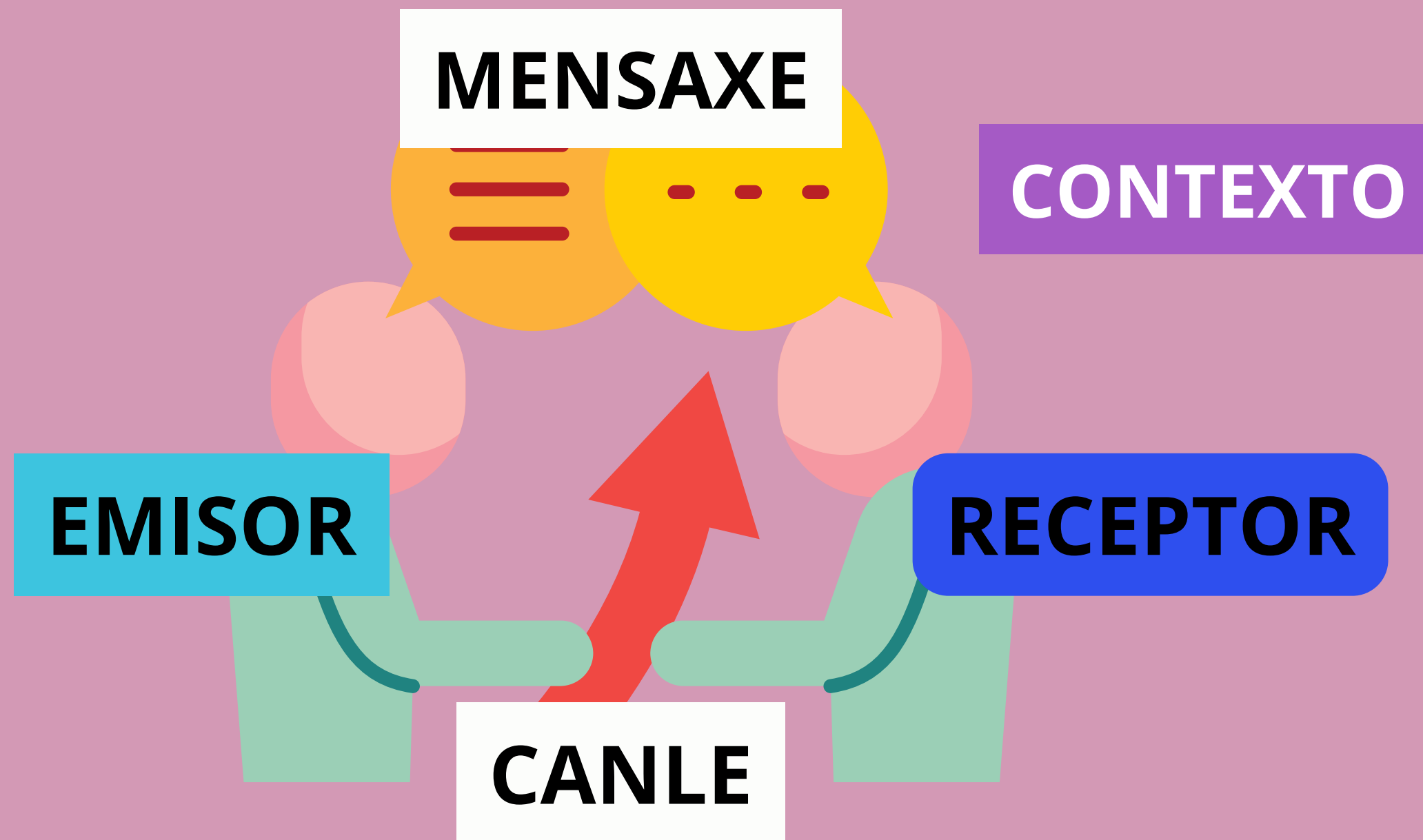
TEMA 4

A COMUNICACIÓN



ELEMENTOS DA COMUNICACIÓN

O proceso de comunicación iniciase mediante a transmisión de sinais que teñen como finalidade dar a coñecer unha mensaxe producindo unha acción reacción noutra persoa



TIPOS DE COMUNICACIÓN VERBAL

Palabras de forma oral ou escrita

Paralingüística: contextualizar ou interpretar
(volume, velocidade ou entoación)

NO VERBAL:

Kinésica: co corpo; expresións faciais, xestos,
posturas, etc.

Proxemia: distancias entre personas

Cronémica: uso do tempo

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

PASIVO

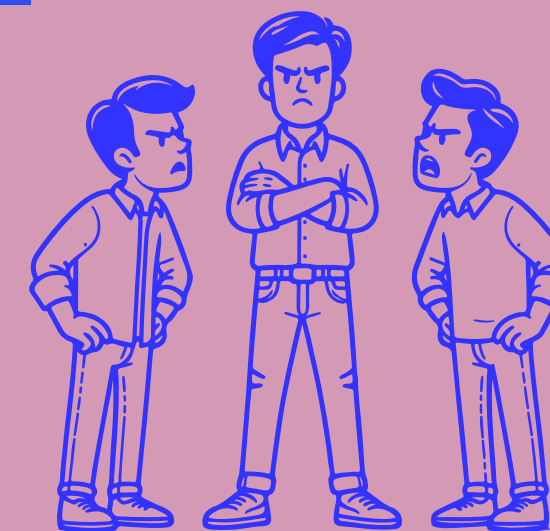
Rara vez buscan confrontación, non expresan a súa opinión e van o son do grupo

Comunicación non verbal, evitan contacto visual/posicións pechadas do corpo



PASIVO-AGRESIVO

Non se sinten cómodas expresando a súa opinión pero a súa comunicación non verbal non coincide coa verbal. Representan unha cousa pero din outra.



AGRESIVO

Convencidas da súa opinión, non escoitan a opinión dos demais e poden chegar a faltar ao respecto.

Linguaxe de confrontación e interpoñen as súas ideas con frecuencia



ASERTIVO

Saben como expresar as súas opinións respectando as opinións dos demais e practicando a escoita activa e argumentando.

Xestos e expresións relaxadas



TÉCNICAS COMUNICACIÓN ASERTIVA



DISCO RAIADO

Repetir varias veces a mensaxe, mantendo o mesmo tono, volume e ritmo.

SEN ALTERARSE

ACORDO ASERTIVO

Lograr un acordo entre os participantes cando haxa un faio na comunicación



ACORDO PARCIAL

Aceptar parte do discurso pero con obxeccións: É certo que... pero...

OFRECER ALTERNATIVAS

Cando rechazamos unha idea pero propoñemos algo positivo



PARA O CAMBIO

Mostrar unha visión global da discusión para minimizar a importancia e evitar a agresividade



BANCO DE NÉBOA

Crear distraccións con frases, sen cambiar a postura e recoñecendo argumentos e queixas
"Quizas teñas razón..."

MENSAXES: EU

Mensaxes respectuosos que expresan sentimentos, opinións sen reprochar
"Opino que.. Me gustaría que..."

ADAPTAR A COMUNICACIÓN AO CONTEXTO

TIPO DE ACTIVIDADE:

- POUCA INTERACCIÓN
- MOITA INTERACCIÓN
- DIVISIÓN PEQUENOS/GRANDES GRUPOS

ESPAZO:

1. CON GRANDES INTERFERENCIAS AMBIENTAIS
2. ABERTO OU PECHADO

PARTICIPANTES:

NÚMERO: GRUPOS PEQUENOS + COMUNICACIÓN QUE EN GRUPOS GRANDES (CORTA E PRECISA)
IDADE: NO VERBAL EN PEQUENOS
CARACTERÍSTICAS: DIVERSIDADE
CONTEXTO: EDUCATIVO/LÚDICO/TRABALLO



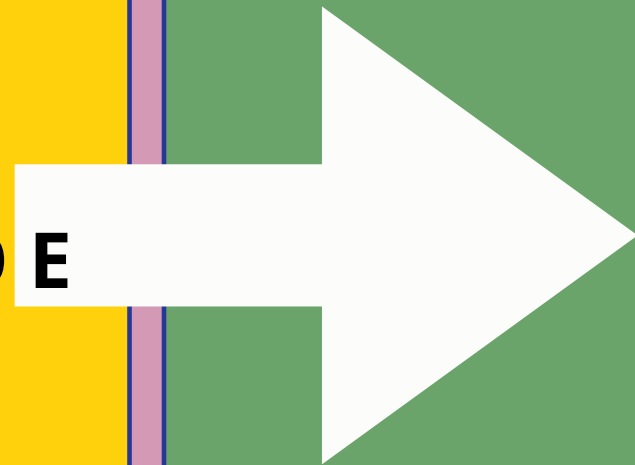
TRANSMISIÓN DA MENSAXE

LINGUAXE ORAL

- CLARO E PRECISO
- DESCRIPTIVO, DINÁMICO E ACCESIBLE
- ESTRUCTURADO E ADAPTADO O CONTEXTO
- CORRECTA PARALINGÜÍSTICA

LINGUAXE ESCRITO

- CORRECTA PRESENTACIÓN E ORTOGRAFÍA



IMPORTANTE RESOLVER DUDAS



HABILIDADES BÁSICAS NA COMUNICACIÓN

As habilidades permítennos relacionarnos con outras persoas de forma adecuada

REFLEXO

Repetición da parte afectiva da mensaxe

PARÁFRASIS

Repetición de palabras o pensamentos principais, trasladando ideas clave

CONFRONTACIÓN

Axudar a outra persoa a explorar e percibir doutra maneira diferente a súa

ASERTIVIDADE

Respetar emocións, opinións... de un mesmo e dos demais

ESCUCHA ACTIVA

Recoñecemento e comprensión do que nos están a dicir

MANEXAR SILENCIOS

Se non abemos que dicir mellor calar

REFORZO

Apoiar a outra persoa co que está facendo

DISTRAER

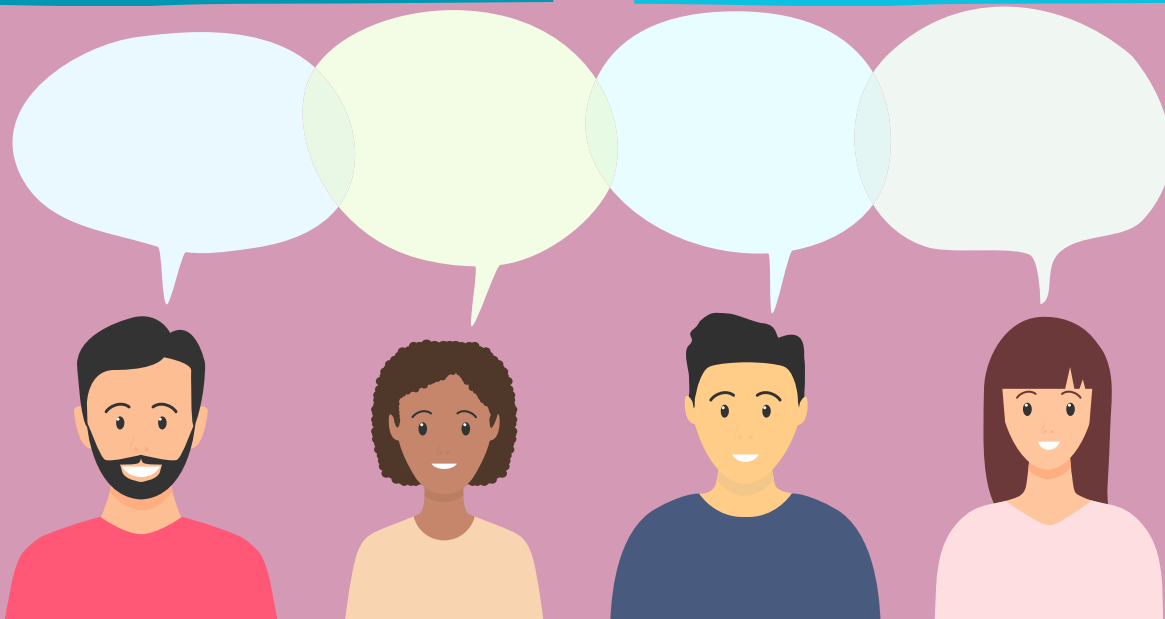
Dirixir a atención da persoa cara outro aspecto

FACER PREGUNTAS

Permite obter información e mostra interés

EMPATÍA

Comprender circunstancias e dimensión afectiva



A ESCOITA ACTIVA

ESCOITAR E ENTENDER DENDE O PUNTO DE VISTA DO QUE FALA

ELEMENTOS QUE FACILITAN

DISPOSICIÓN PSICOLÓXICA

EXPRESAR AO OUTRO QUE O ESTAS
ESCOITANDO: VERBAL/NON
VERBAL



ERROS DE ESCOITA

DISTRACCIÓNS

CONTAR A TÚA HISTORIA RELACIONADA

XUICIOS DE VALOR

INTERRUPCIÓNS

MENOSPECIOS: SENTIMENTOS

SOLUCIÓNS PREMATURAS

FACERSE O EXPERTO E DAR SOLUCIÓNS AOS SEUS
PROBLEMAS

EMPATÍA



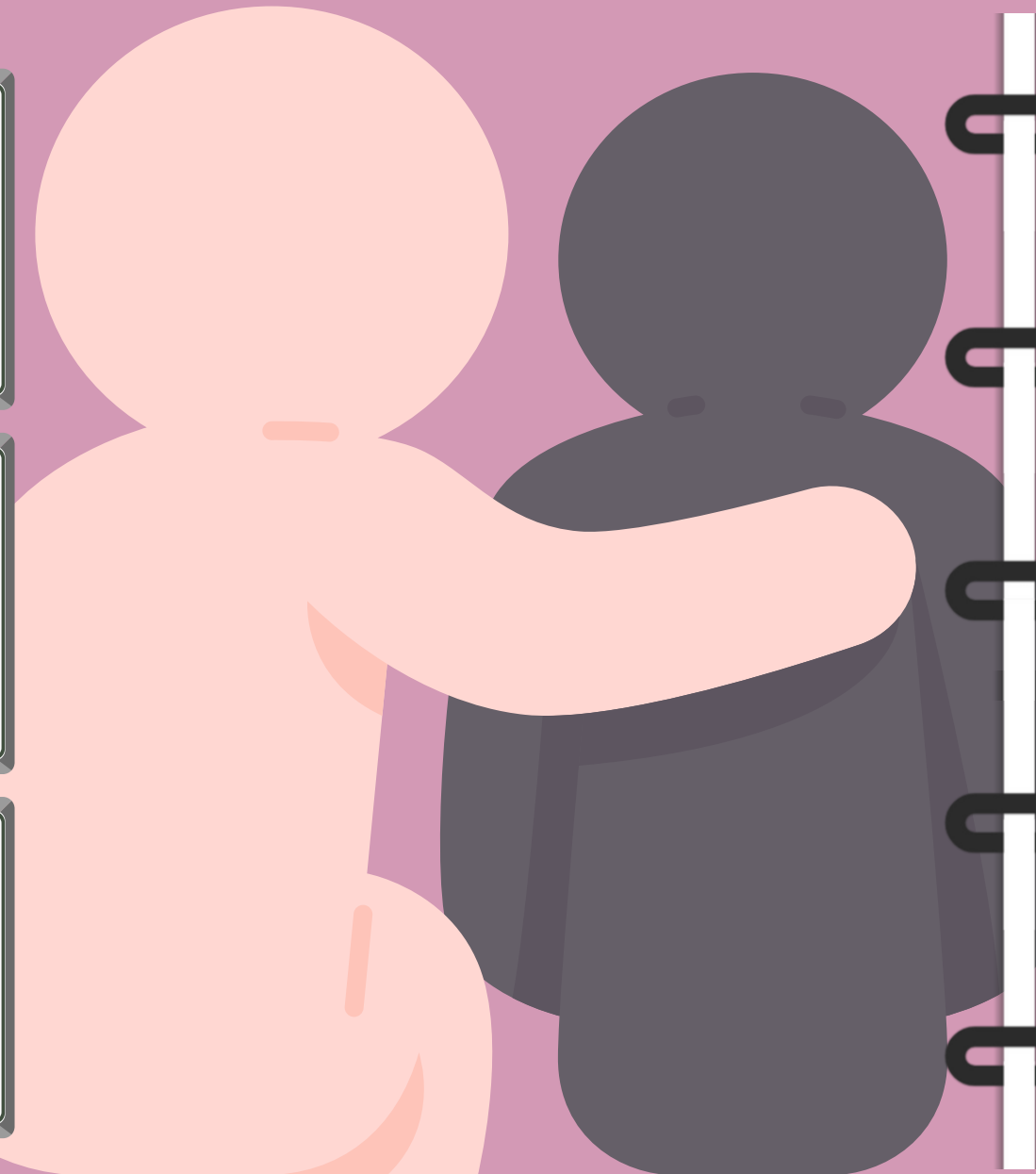
VANTAXES

**SÍNTENSE COMPRENDIDAS E
PODEN FORTALECER A SÚA
RELACIÓN**

**COMUNICACIÓN MAIS FLUIDA,
DETECTAMOS SE A COMUNICAIÓN
NO VERBAL SE CORRESPONDA COA
VERBAL**

**ANTICIPAR SITUACIÓNS DE
CONFLITO PARA NON CHEGAR A
UNHA SITUACIÓN CRÍTICA**

PAUTAS PARA TER UNHA ACTITUDE EMPÁTICA



1

OBSERVAR AO INTERLOCUTOR

2

TRANSMITIR COA NOSA EXPRESIÓN

3

MOSTRAR CERCANÍA

4

**UTILIZAR EXPRESIÓNS QUE
DEMOSTREN QUE ENTENDEMOS**

5

**EVITAR TÓPICOS OU FRASES CUN
SIGNIFICADO VACÍO**