



ASOCIACIÓN DE FAMILIARES
DE ENFERMOS DE
ALZHEIMER Y OTRAS
DEMENCIAS DE BIGASTRO
“ACUÉRDATE DE MÍ”

“TALLER DE TÉCNICAS PARA
UNA BUENA
COMUNICACIÓN”



GENERALITAT
VALENCIANA

Vicepresidencia y Conselleria
de Igualdad y Políticas Inclusivas



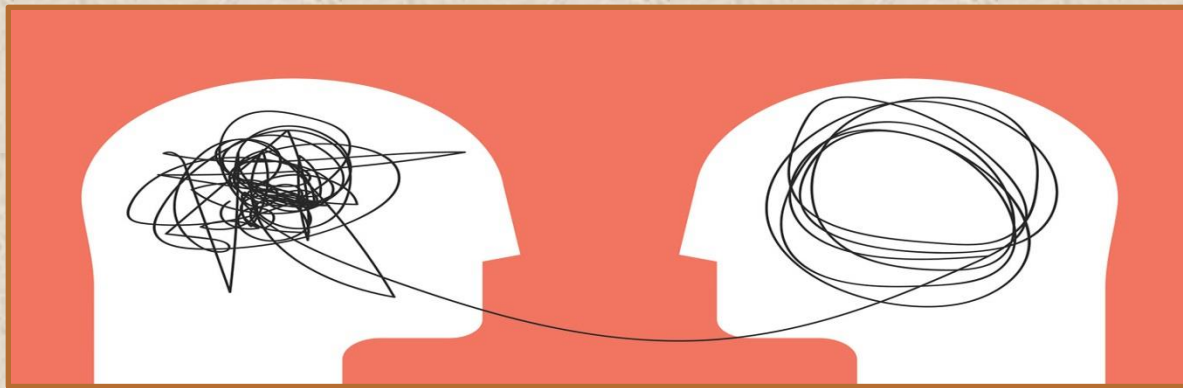
POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE

Alicia Martínez González
Psicóloga Col. MU 02867

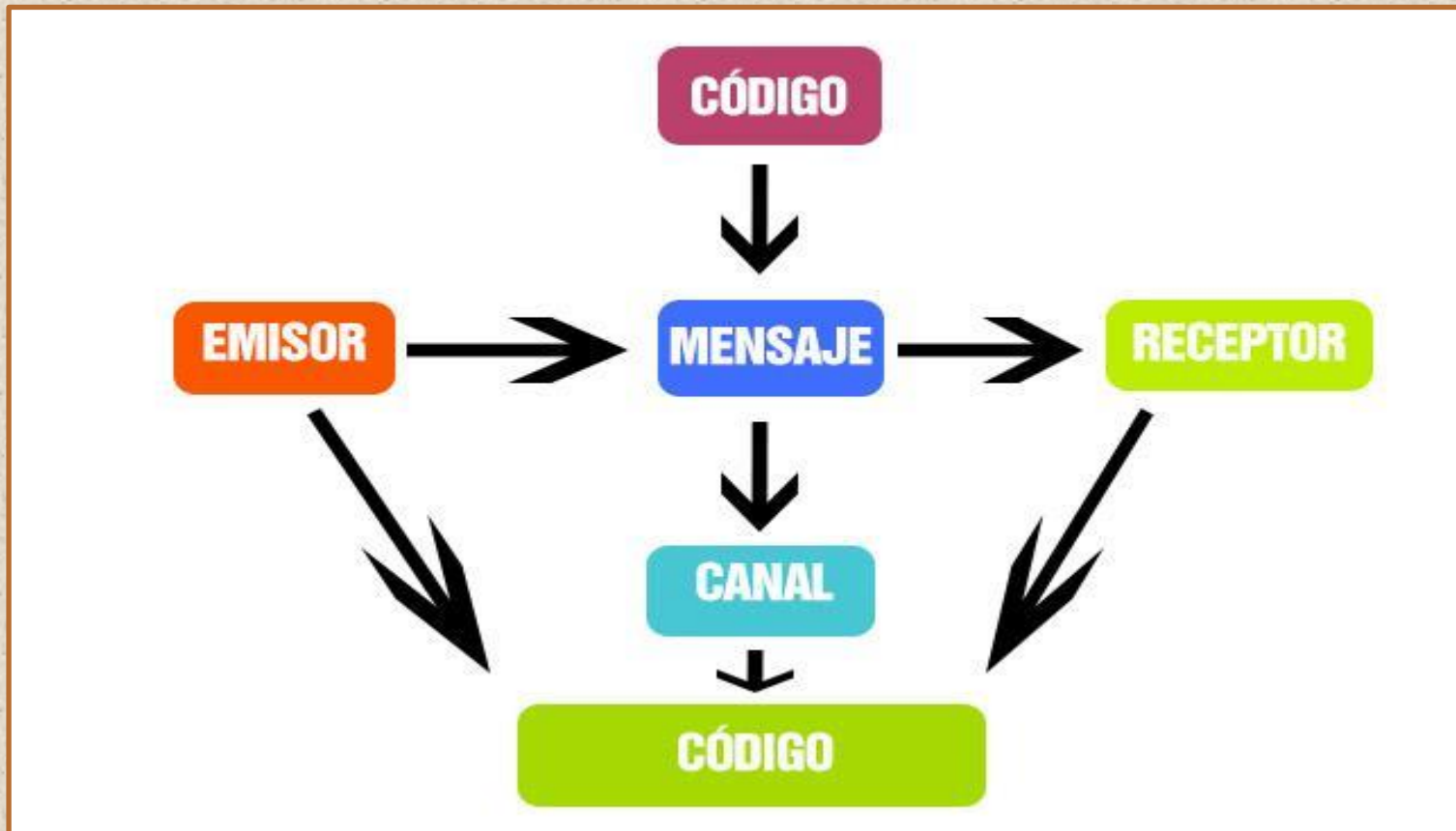
- **OBJETIVO DEL TALLER:** ser consciente de la forma que tenemos de comunicarnos con los demás, que elementos facilitan nuestra comunicación y que elementos la dificultan.



DEFINICION DE COMUNICACIÓN:

“La comunicación es un acto por el cual un individuo establece con otro un contacto o relación que le permite transmitir una información incluyendo ideas, emociones, conocimiento y habilidades entre la gente”

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



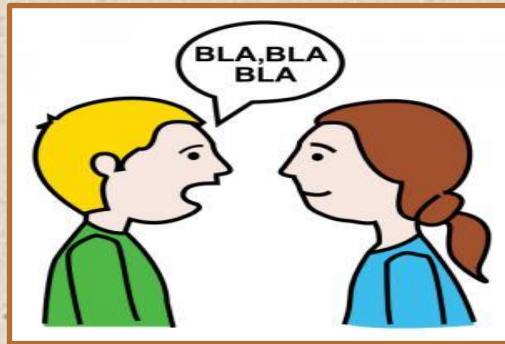
¿ES SIEMPRE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA?

- La comunicación no es siempre efectiva, generalmente surgen malos entendidos entre las personas por no verificar si lo que se está entregando como mensaje es entendido o no.
- En muchas ocasiones, la conducta de las personas no es coherente con el mensaje enviado. Hay que tratar de ser coherente entre el mensaje verbal y el no verbal, es decir, entre lo que digo y como lo digo,

REQUISITOS DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

EMISOR

- Evaluar al receptor.
- Organizar ideas.
- Hablar despacio y claro.
- Preguntar.
- Resumir.



RECEPTOR

- Escuchar con atención.
- Preguntar dudas.
- Aclarar ideas.
- Atender los gestos (lenguaje no verbal).

La comunicación es eficaz entre dos personas cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

HABILIDADES PARA COMUNICARSE EFECTIVAMENTE

- Firme comunicación visual.
- Buena postura.
- Ropa apropiada y aspecto.
- Vos y variedad vocal.
- Uso efectivo del lenguaje y de las pausas.
- Atraer la atención del que escucha.
- Uso efectivo del humor.
- Ser uno mismo.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

- VERBAL: se refiere a los mensajes orales.
- NO VERBAL: son las expresiones faciales, postura corporal, gestos, apariencia física...
- ESCRITA: se refiere a códigos escritos.



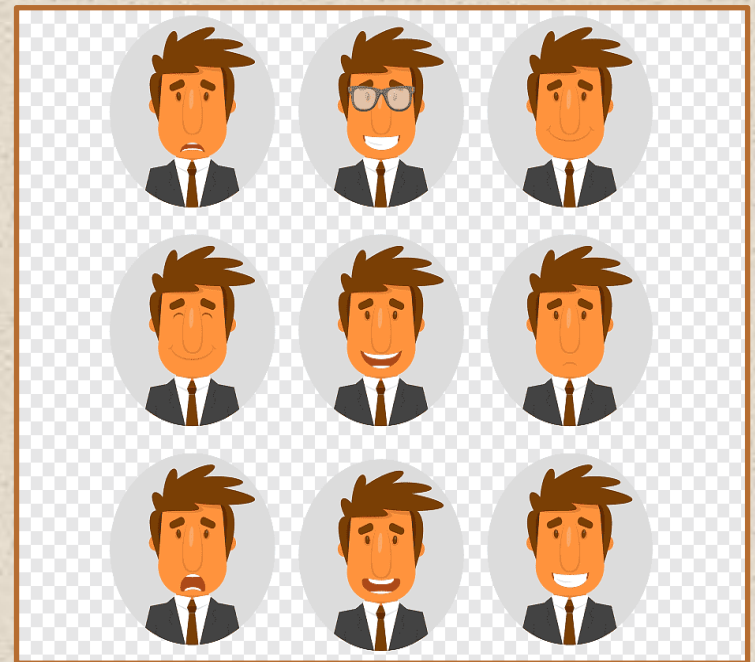
LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

INCLUYE:

- La mirada.
- La expresión de la cara.
- Los movimientos de la cabeza.
- La sonrisa.
- La postura del cuerpo.
- La distancia que limita el territorio propio de cada persona.
- Los gestos con la cara.
- El contacto físico.
- La apariencia personal.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL RELACIONADA CON EL LENGUAJE:

- La fluidez a la hora de hablar.
- El volumen de la voz.
- El tono de la voz.
- La claridad del mensaje.
- La velocidad del mensaje.
- La duración del mensaje.



BARRERAS, ¿POR QUÉ EXISTEN?

- Oímos lo que esperamos oír.
- Tenemos posiciones diferentes.
- Evaluamos la fuente.
- Hacemos caso omiso de la información que contradice lo que sabemos.
- Las palabras significan cosas diferentes para personas distintas.
- Las palabras tienen significados simbólicos.
- Nuestro estado emocional condiciona lo que oímos.
- No sabemos la forma en la que la otra persona ve la situación.

PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN.

- Creencia de que puedo saber lo que le esta pasando ala otra persona.
- Creencia de que uno es claro al hablar, pero el mensaje enviado se interpreta de forma diferente a como se quiso transmitir.
- Creencia de que los demás deben pensar igual que yo.
- Creencia de que es posible no comunicar.

ELEMENTOS QUE ENTORPECEN LA COMUNICACIÓN.

- **Generalización de conductas anteriores**: cuando las personas adoptan patrones de conducta que le resultaron útiles en alguna ocasión, limitando la posibilidad de responder de otra forma a situaciones nuevas.
- **Etiquetas sociales y prejuicios**: cuando se pone a una persona etiquetas positivas o negativas, por lo que se deja de ver a la persona predominado la etiqueta.
- **Eliminación o atención positiva**: poner en atención a algunos aspectos del mensaje no considerando a otros elementos que lo matizan.

ACTITUDES QUE ENTORPECEN LA BUENA COMUNICACIÓN.

- Fingir que se esta escuchando a la otra persona.
- Descalificar: “Tu opinión es absurda”.
- Negar los sentimientos del otro: “ No es razón para que te pongas así”.
- Confundir la honestidad con ser destructivo: ser honesto implica decir y hacer lo que se considera correcta, en cambio en la actitud destructiva causa daño.

- **Forzar la comunicación sin tener tiempo ni disposición para hacerlo.**
- **Percepción errónea de los mensajes.** Cuando la persona cree que tiene la cualidad de encontrarle un significado a lo que el otro está diciendo.
- **Tener expectativas de lo que se quiere oír.** Escuchamos lo que queremos escuchar.
- **Utilización de dobles mensaje.** Cuando el contenido del mensaje no se relaciona con la manera como se dice.

HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- Habilidad de atención y escucha.
- Habilidad del respeto. El respeto favorece la comunicación honesta.
- Habilidad de la especificación. Comunicar de forma directa los sentimientos y experiencias.
- Habilidad de la empatía. Capacidad de identificarse con alguien.
- Habilidad de lo genuino. Dejar fuera la fachada y representación de un rol.
- Habilidad para la inmediatez o la proximidad. Habilidad de discutir abiertamente con otra persona.
- Habilidad de la asertividad. Defender nuestros derechos sin despreciar la opinión de los demás.
- Habilidad de la confrontación. Mostrar a otra persona que ha sido inconsistente con lo que ha dicho.

COMPORATMIENTOS EN LA COMUNICACIÓN

- **PASIVO**: evitar hablar. No defiende sus puntos de vista.
- **ASERTIVO**: expone sus ideas de forma lógica y sin contradicciones.
- **AGRESIVO**: ofende. Se impone. No escucha sugerencias.



¿PUEDEN CAMBIAR LAS CONDUCTAS?

- Aunque las personas tienen características básicas permanentes pueden cambiar sus CREENCIAS, ACTITUDES, METAS, EXPECTATIVAS, EXPRESION, VERBAL, LENGUAJE CORPORAL.
- El cambio de cualquiera de estos factores puede traducirse en SER ASERTIVO CON MAS FRECUENCIA.

¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

- La asertividad es una habilidad social que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas de manera adecuada y respetando las de los demás.



¿COMO SER ASERTIVO?

- Decir NO. Es posible ser firme y decidido con el NO sin dejar de ser considerado.
- Expresar necesidades, preferencias y deseos.
- No explicar ni justificar tu opinión.
- Utiliza el lenguaje corporal y el tono de voz. Mirar a los ojos, tono firme, sonreír...
- Mantén la calma: Si alguien está en desacuerdo no debes enfadarte. Busca una respuesta constructiva.