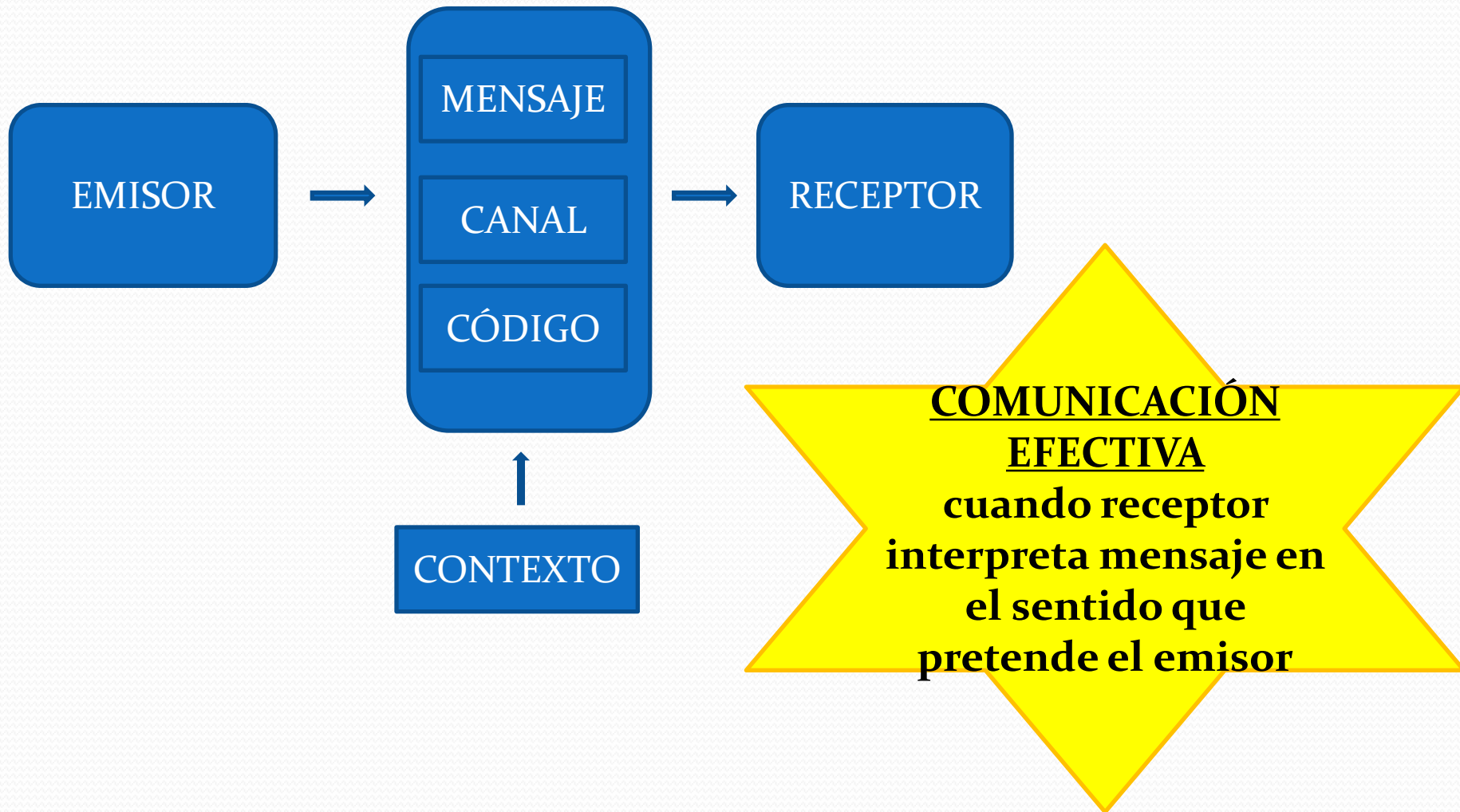


COMUNICACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA

Grupo de Orientación Universitaria
UMA
Formación específica tutores 1

COMUNICACIÓN

- Acto a través del cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.



Tipos de comunicación

VERBAL

PALABRAS

TONO
VOZ

NO
VERBAL

CONTACTO
VISUAL

EXPRESIÓN
FACIAL

POSTURA

DISTANCIA

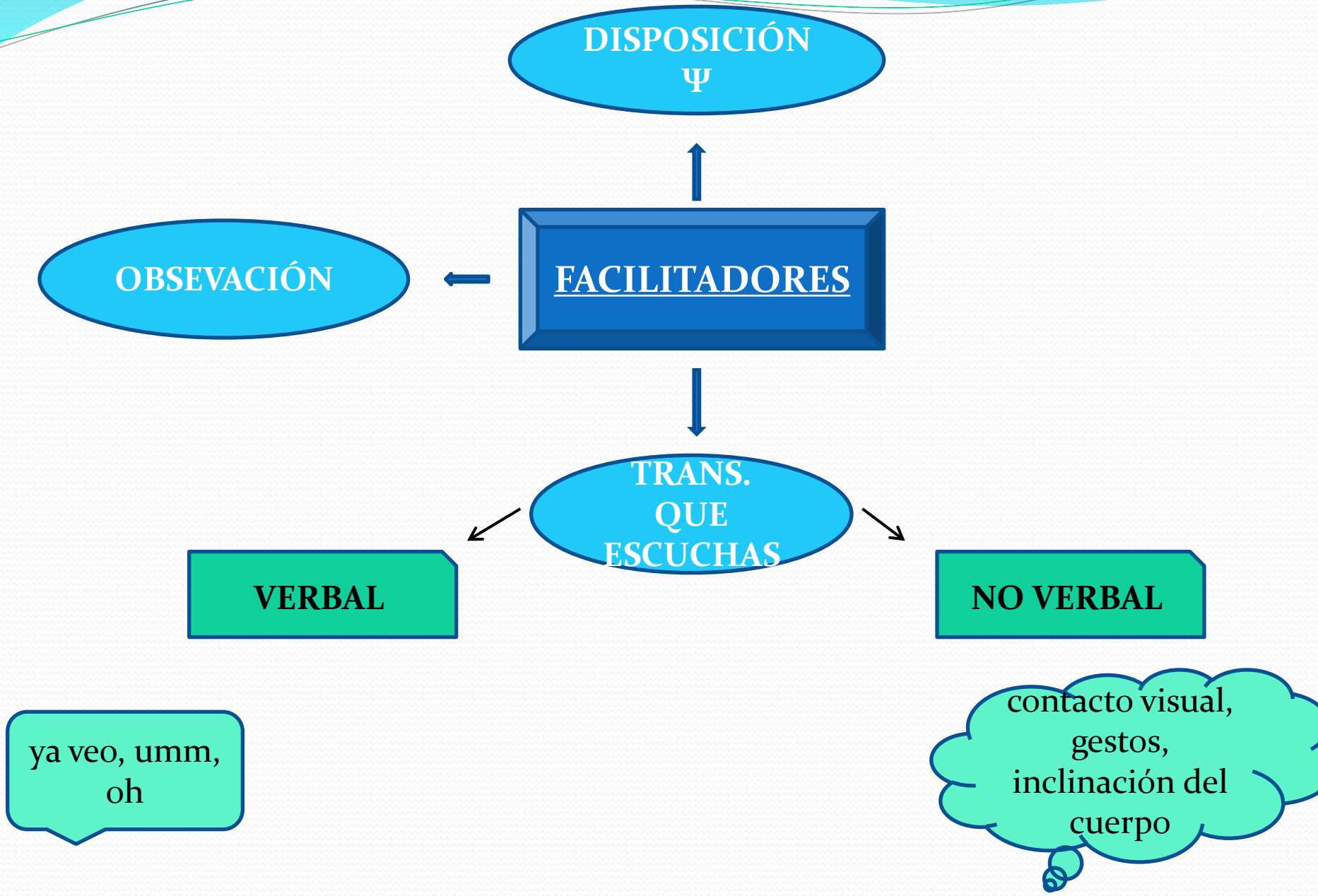
MOV. MANOS
BRAZOS

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

EFICAZ: la escucha activa

- Muchas veces la por esta necesidad de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, compartir información.
- Escucha NO automática. Esfuerzo atencional e inferencial.

LA ESCUCHA ACTIVA: habilidad de escuchar lo que la persona está expresando directamente y los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo → EMPATÍA



DISPOSICIÓN
Ψ

OBSEVACIÓN

FACILITADORES

TRANS.
QUE
ESCUCHAS

VERBAL

NO VERBAL

ya veo, umm,
oh

contacto visual,
gestos,
inclinación del
cuerpo

DISTRACCIONES

JUZGAR

RECHAZAR

INTERRUMPIR

ENTORPECEDORES

SÍNDROME
DEL EXPERTO

CONTAARGUMENTAR

TU HISTORIA

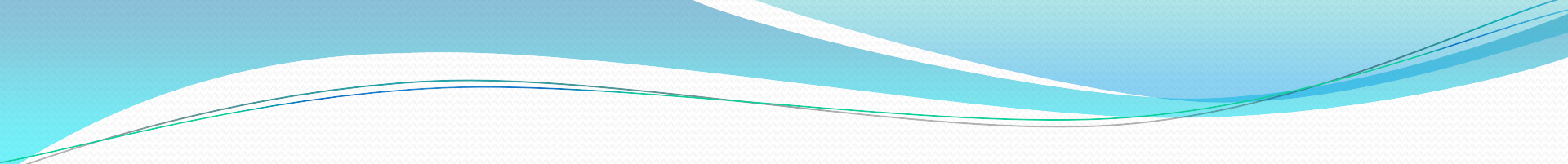
HABILIDADES PARA ESCUCHA ACTIVA

- **Mostrar empatía**
- **Parfrasear:** *“entonces, por lo que veo, el pensaba que no te esforzabas”*
- **Emitir palabras de refuerzo o cumplidos:** *“Bien,”*
“la verdad es que está resultado agradable la conversación que estamos manteniendo....”

- **Resumir/Aclarar:** *“Si no te he entendido mal...” “¿Estoy en lo cierto?”*
- **Pedir aclaraciones.** “ En relación a lo que me acabas de comentar me puedes especificar un poco más.....”
- **Verificar la percepción.** “Entonces lo que tu me has querido decir es que”

Aspectos que mejoran la comunicación

- Al hablar de otra persona desde una actitud crítica, hablar de lo que hace, no de lo que es.
- Discutir los temas de uno en uno.
- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas.
- No hablar del pasado.

- 
- Ser específico.
 - Evitar las generalizaciones.
 - Ser breve.
 - Cuidar la comunicación no verbal.
 - Elegir el lugar y el momento adecuados.

DINÁMICA

Y TÚ...

¿CÓMO LO HARÍAS?



SITUACIÓN 1

- Has quedado para hablar de un tema X (urgente) con un amigo/a y resulta que no deja de hablar de otro tema (el examen que ha hecho mal, el problema que tiene con su.....)

SITUACIÓN 2

- Has quedado para hablar con un amigo/a que tiene un problema con otro amigo/a.

SITUACIÓN 3

- Te encuentras en la siguiente situación te acaban de presentar a un compañero/a en clase y se ha sentado a tu lado, resulta que es un poco tímido/a ¿Qué estrategias pondrías en marcha para comunicarte con el/ella?

DINÁMICA

SE HIZO EL SILENCIO



GRACIAS
POR
VUESTRA
ATENCIÓN

