



A2.2 – Recurso educativo

RELACIÓN USUARIO- PROFESIONAL & COMUNICACIÓN

Módulo: 6 – FORMACIÓN ESPECÍFICA

Sub-Módulo: 6.2. Relación usuario-profesional & comunicación



This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2020-1-PT01-KA203-078360



INTRODUCCIÓN

| | |
|---------------------------|--|
| Module | AUTOCUIDADO |
| Sub-module | USER-PROVIDER RELATIONSHIP & COMMUNICATION |
| Lesson nr. | #1 |
| Duration (minutes) | 90 |
| Date | |

Resultados de aprendizaje

1. Bases para la comunicación
2. Estrategias de comunicación con la infancia, personas con discapacidad cognitiva, personas con deficit auditivo, con ceguera...
3. Cómo comunicarse con personas con discapacidad
4. Cómo entender y respetar a los demás
5. Establecimiento de las relaciones

Bases para la Comunicación



La comunicación puede ser...

1. **Unidireccional** (leer, ver la television, escuchar música/radio, visualizar un cuadro...)
2. **Bidireccional** (emisor receptor) 1:1 o en un grupo
3. Formal o Informal
4. Síncrona (conversación) o asíncrona (e-mail, texto, cartas)

Comunicación verbal - Emisor

¿Cómo enviar el mensaje de forma efectiva?

1. Lenguaje (el código)
2. Orden de palabras, uso de palabras (ser educado/a) uso de conectores
3. Temporalidad (¿es el momento correcto?)
4. Voz (volumen alto o bajo)
5. Tono de voz (alto/profundo o bajo – soprano or bajo)
6. Velocidad del discurso (rápido, lento, normal) y pausas
7. Sonoridad y timbre

Comunicación no-verbal - Emisor

El emisor debe poner atención hacia:

1. Contacto visual y parpadeo
2. Expresiones faciales
3. Lenguaje corporal y gestos
4. Postura
5. Espacio personal
6. Contacto físico
7. Apariencia (ropa, cabello, joyería, maquillaje, perfume)

Prestar atención a las diferencias culturales con respecto a la comunicación no verbal

Comunicación no verbal

El emisor debe poner atención hacia:

1. Ruido
2. El entorno (intimidad, localización de la conversación)
4. Luces y brillo
5. Feedback!

Base para la comunicación – Receptor

¿Cómo ser o convertirse en un receptor afectivo?

1. El lenguaje debe ser entendido
2. Decodificar e interpretar el el lenguaje verbal y no verbal
3. No interrumpir al emisor
4. Mantener el contacto ocupar
5. Respetar la distancia
6. Realizar preguntas para clarificación
7. Ser educado y respetuoso, no juzgar

Base para la comunicación – Receptor

Como receptor debes prestar atención a:

1. Tu comunicación no verbal (expression facial, contacto ocular, gestos)
2. No ser agresivo en la comunicación
3. Tu estado emocional
4. Ser efectivo en la comunicación (si no se entiende el mensaje, pregunta)

TAREA 1 – Comunicación verbal y no verbal

1. Trabajo por parejas
2. Presentarse al interlocutor en 5-10 oraciones (2 veces)
3. Como receptor por primera vez, concentrarse solo en la comunicación verbal del interlocutor
4. Escribe 3-5 datos importantes
5. La segunda vez como receptor prestar atención a la comunicación no verbal
6. Escribe 3-5 elementos que más llamaron la atención
7. Debatir con la pareja los diferentes elementos de la comunicación no verbal

Las 7C de la comunicación

Primero, pregúntate a ti mismo – **¿Cuál es mi objetivo al comunicarme con una persona en concreto?**

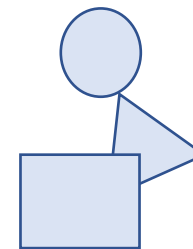
1. Claridad – fácil de entender
2. Conciso – poner la atención en el tema de la conversación
3. Concreto – No dar demasiados detalles superfluos
4. Correcto – sin errores
5. Coherente - lógico
6. Completo – incluir toda la información relevante
7. Cortés – amistoso, abierto, honesto

TAREA 2 – La comunicación efectiva no es fácil

Trabajo por parejas

Se necesita papel y bolígrafo. Cada pareja se sienta con las espaldas pegadas

1. Una de las personas dibuja algo simple en el papel (por ejemplo, 3 figuras)



2. La otra persona intent recrear el dibujo solo escuchando las instrucciones de la primera

3. Se comparan los dibujos y se debate sobre la forma de comunicación

Ahora se cambian los roles. La segunda persona dibuja una figura simple (animal, objeto). La primera persona trata de recrear el dibujo. Importante: la segunda persona no debe decir nada de su dibujo, solo puede describir lo que debe dibujar (dibujar un círculo, agregar un óvalo en el lado derecho...). Se comparan los dibujos al final y se debate sobre la forma de comunicación.

Diferenciación en la comunicación

Infancia

1. La edad es un factor importante – la estrategia de comunicación debe ser adoptada según la edad
2. Los padres normalmente entienden el de los bebés y preescolares
3. Los dibujos animados, pinturas y juguetes pueden ser una ayuda
4. Comunicación clara
5. No subestimar su capacidad de comprensión
6. Describir que, como y cuando algo debe ser realizado
7. Nombrar los objetos
8. Dar una recompensa al final del proceso (beso, abrazo, caramelo)

Diferenciación en la comunicación

Personas con discapacidad intelectual

1. Intentar identificar la situación de la etapa cognitiva
2. ¿Esta situación estuvo siempre presente desde el nacimiento o fue adquirida?
3. Si fuera posible, intentar conectar a través de la comunicación oral/verbal, sino, a través del tacto u olfato
4. Tareas simples, una tarea cada vez, claridad en la voz, hablar lentamente
5. Identificar si la persona tiene capacidad de orientación (temporal, espacial, personal)
6. Ser paciente
7. Explicar lo que tiene que hacer, denominar objetos, utilizar dibujos...
8. Dar algún tipo de recompensa al final

Diferenciación en la comunicación

Personas con baja vision o ceguera

1. La comunicación verbal es lo más importante (claridad)
2. Verbal communication is the most important (be clear)
3. Utilizar el Braille si es possible (la comunicación verbal para aclaración)
4. La posición del emisor en la sala es importante
5. Importante los elementos de la voz (tono, volumen, pausas, elección de palabras)
6. Evitar utilizar determinadas frases (como puedes ver, mira aquí, yo puedo mostrarte)
7. Describir lo que debe ser realizado, cómo será hecho, cuándo empezará...

Diferenciación en la comunicación

Persona con deficit auditivo

1. La comunicación visual es lo más importante
2. Signar o utilizar el lenguaje dactilológico si es posible, lectura labial
3. Uso de las estrategias de comunicación no verbal (mostrar con las manos, expresión facial...)
4. Preparar material escrito
5. Utilizar papel y bolígrafo si es necesario
6. Intentar la interpretación del lenguaje de signos
7. Try to get interpreter for sign language
8. Esperar por la respuesta y la comprensión del mensaje
9. Mostrar lo que debe ser realizado, cómo y cuándo

El respeto es una opción

Primero, respétate a ti mismo. Con la comunicación se puede demostrar respeto. Intentar:

1. Escuchar y estar presente
2. Tener en cuenta los sentimientos de los demás y controlar las propias emociones
3. Reconocimiento a los demás y dar las gracias. Ser educado/a
4. Acknowledge others and say thank you – be polite
5. Abordar los errores con amabilidad – no juzgar
6. Tomar decisiones basadas en lo que es correcto (valores morales, dignidad)
7. Respetar los límites/capacidades/cultura/opinión – ser amable
8. Vive y deja vivir – Busca la comprensión

TAREA 3 – rESPETO

1. Formar parejas. No hablar
2. First go into pairs. Stop speaking.
3. Situarse el uno frente al otro a una distancia cómoda, establecer contacto visual. ¡NO HABLAR! Sin tocarse. Permanecer 30-60 seg.
4. Acercarse, mantener el contacto visual, continuar en silencio (mantenerse así unos 30-60 segundos).
5. Da un paso atrás. Todavía en silencio, solo con contacto visual. Permanecer 30-60 seg.
6. Describir cómo se sintieron ambos, cómo la distancia y el contacto visual afectan la comunicación y el respeto.

¿Por qué es importante el respeto)

1. Tiene efecto importante en la relación (comunicación, dignidad, conflicto, amor, amistad, comprensión, felicidad...)
2. Mostrar respeto es la acción más correcta y es la respuesta adecuada
3. El respeto confirma a los/as dignos/as de respeto
4. Se fomenta un comportamiento respetuoso
5. Proporciona un establecimiento sólido de la relación
6. Sin respeto se pierde la emocionalidad y sentimiento

TAREA 4 – El significado del respeto

1. El grupo completo
2. Ir a junto de una persona a la que no se conozca mucho
3. Invertir 3-5 minutos preguntando a la persona qué significa para esta el mostrar respeto
4. Abrir un debate para todo el grupo
5. ¿Qué información se ha escuchado / captado?
6. What they have heard
7. ¿Cómo puede el respeto/falta de respeto afectar al individuo?

Relación

En una buena relación se puede observar:

1. Confianza
2. Respeto
3. Conciencia de sí mismo
4. Inclusión
5. Compromiso
6. Apreciación
7. Comunicación abierta

Construir una buena relación

1. Identificar las necesidades de relación (persona cuidadora - usuaria)
2. Encontrar objetivos comunes
3. Ser positivo
4. Apreciar a los demás
5. Evitar los chismes
6. Administra los propios límites
7. Tomarse el tiempo y programar el tiempo para construir una relación.
8. Enfocar sobre la inteligencia emocional
9. Escuchar de forma activa



GIVINGCARE
Empowering Caregivers

Gracias

Teachers's name

Teachers e-mail

Date of the session

