Verein zur sozialen und beruflichen INTEGRATION
VSBI e.V.

Finanziert von der Europäischen Union

FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

MÓDULO 3.1

Comunicación

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Definición de "Comunicación"



- Proceso en la interacción interpersonal que permite el intercambio de información, ideas y emociones.
- Tiene lugar entre dos o más personas.
- La comunicación es una habilidad → por lo tanto, se puede aprender.

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Comunicación eficaz



- La eficacia de la comunicación está determinada por la forma en que el mensaje transmitido es recibido y comprendido por la otra persona.
- La calidad de la comunicación tiene un impacto decisivo en una relación de apoyo y armoniosa.
- Los desafíos y conflictos pueden resolverse de manera más constructiva e incluso pueden conducir a una mejora en la relación.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

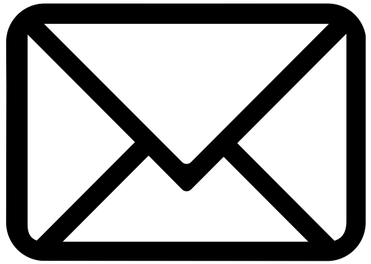
FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

modelo emisor-receptor

Remitente

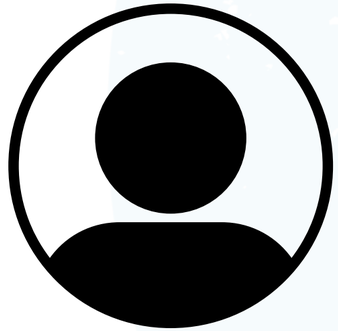


- Quiere comunicar algo
- Codifica su mensaje en signos reconocibles



→ el mensaje

Receptor



- Debe decodificar el mensaje perceptible

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

modelo emisor-receptor

- El mensaje enviado y el recibido suelen coincidir → la comunicación es exitosa
- El receptor puede proporcionar comentarios sobre cómo se entendió el mensaje.
- Esto permite al remitente verificar si su intención fue recibida correctamente.
- Esta retroalimentación se llama retroalimentación

→ Un solo mensaje puede contener varios mensajes al mismo tiempo.



Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Las cuatro caras de un mensaje

Ejemplo: “Todavía no has terminado tu bebida.”

Contenido factual

- Información objetiva
- Ejemplo: El vaso aún no está vacío.

Relación

- Declaración sobre cómo alguien percibe una relación y cómo se relacionan entre sí.
- Ejemplo: Yo te cuido

Autorrevelación

- Información que una persona revela sobre sí misma, por ejemplo, su comprensión de su rol o su estado emocional.
- Ejemplo: El cuidador muestra: Estoy preocupado

Apelación

- El objetivo del remitente: lo que quiere lograr en el receptor.
- Ejemplo: Por favor, bebe un poco más.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Escucha activa

- Método para llevar a cabo una conversación
- Objetivo: mejorar el entendimiento mutuo
- Empatizar con los pensamientos y sentimientos de la otra persona.
- Comprender la perspectiva de la otra persona sin juzgar precipitadamente.
- Comprender un punto de vista sin tener que adoptarlo.
- Promueve la comprensión de comportamientos que inicialmente pueden parecer ilógicos.
- Reto: centrarse en escuchar en lugar de en los propios contraargumentos.



Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Escucha activa

Principios básicos

Empatía: ponerse en el lugar de la otra persona y relacionarse emocionalmente con ella.

Congruencia: alineación de las señales verbales y no verbales (por ejemplo, que las expresiones faciales coincidan con lo que se dice).

Aceptación incondicional: afirmar y respetar a los interlocutores.



Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Escucha activa

Nivel 1: Mostrar atención

- Contacto visual, postura corporal abierta, respuestas breves (“hm”, “sí”).
- Señala interés y atención
- Importante: auténtico, no mecánico.

Nivel 2: Comprensión del contenido

- Resumir las ideas clave con tus propias palabras
- Comprobando la comprensión
- Centrarse en los puntos centrales

Nivel 3: Reflejar sentimientos

- Poner en palabras las emociones de la otra persona
- Expresar suposiciones (“Tengo la impresión de que…”)
- Permitir y respetar las correcciones

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Comunicación no violenta



- Método para una comunicación respetuosa
- Céntrate en tus propias emociones y necesidades en lugar de en las acusaciones.
- Objetivo: evitar daños en la comunicación
- Clara distinción entre observación e interpretación.
- Las observaciones se describen de la manera más neutral y objetiva posible.
- Las propias evaluaciones y conclusiones se expresan explícitamente como tales.
- Esto genera transparencia y reduce los malentendidos.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Comunicación no violenta

1 Observación
La situación o el comportamiento de la otra persona se describe de la forma más objetiva posible.

2 Sentimiento
Se nombra la propia reacción ante la situación o el comportamiento descrito.

3 Necesidad
Se describen las necesidades que surgen de los sentimientos.

4 Solicitud
Finalmente, se le hace una petición a la otra persona. A diferencia de una exigencia, una petición puede entenderse como una invitación a encontrar una solución compartida.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Comunicación no verbal



- La comunicación no verbal incluye todas las formas de comunicación sin lenguaje hablado.
- Ayuda a aclarar el significado, especialmente cuando los mensajes verbales no son claros o están abiertos a interpretación.
- Más de la mitad de un mensaje se transmite a través de la comunicación no verbal.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- expresiones faciales
- Gestos: movimientos corporales durante la comunicación
- Pantomima: comunicación a través del movimiento y la postura corporal.
- Apariencia: características externas de una persona, por ejemplo, la ropa, el peinado, etc.
- Comunicación táctil: comunicación a través del tacto.
- Proxémica: distancia espacial o proximidad a otra persona.



Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Formas alternativas de comunicación

- Comunicación Aumentativa y Alternativa (CAA): apoyo para personas con lenguaje hablado ausente o limitado.
- Objetivo: facilitar y mejorar la comunicación.
- Comunicación alternativa:
  - Un sustituto del lenguaje hablado
  - Para personas sin lenguaje hablado
- Comunicación aumentativa:
  - Admite el lenguaje hablado existente
  - Facilita la comprensión y la comunicación.



Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Formas alternativas de comunicación

Formas de comunicación basadas en el cuerpo

- Formas de comunicación basadas en el cuerpo: expresiones faciales, gestos, contacto visual, movimientos corporales y sonidos vocales.
- Alta aceptación social, ya que son utilizados por todas las personas.
- De vital importancia para las personas con lenguaje hablado limitado.
- Signos: una forma de comunicación visual reconocida (por ejemplo, el lenguaje de signos alemán con su propia gramática).

Formas de comunicación asistida

- Formas de comunicación no electrónicas
  - Uso de objetos, fotografías, dibujos, símbolos gráficos y lenguaje escrito para la comunicación.
- ayudas de comunicación electrónica
  - También: dispositivos de salida de voz
  - Ya sea voz digitalizada (por ejemplo, botones parlantes) o voz sintetizada (por ejemplo, tabletas, ordenadores).

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Formas alternativas de comunicación

Lenguaje sencillo

- Especialmente para personas con discapacidades y dificultades de aprendizaje.
- Una versión simplificada del lenguaje estándar
- Una subcategoría de información accesible
- Objetivo: hacer que la información sea más fácil de entender.
- Uso de palabras sencillas, oraciones cortas y una estructura clara.
- Niveles de idioma A2 a A1

Lenguaje sencillo

- Una versión simplificada del lenguaje cotidiano o coloquial.
- Lenguaje “amigable con el ciudadano”
- Nivel de idioma B1
- Oraciones más cortas, estructura de oraciones más simple.
- Evitar palabras extranjeras, términos técnicos y metáforas.
- Objetivo: informar y llegar al mayor número de personas posible.
- También es adecuado para personas con baja capacidad de lectura.

Dra. Julia Fischer | Lisa Risch