

Jornadas Patagónicas de
Actualización en Salud Integral del
Adolescente

Taller Pre-Jornadas:

***“Herramientas para la
Comunicación con I@s
Adolescentes”***

27 de Marzo de 2014

Taller interactivo / Herramientas y Técnicas de como Comunicarnos con I@s Adolescentes

- ***Dra. Maria Cecilia Puntoriero***- abogada -mediadora Organismo: Directora Centro Judicial Mediación- S.C.Bariloche
- ***Prof. Maria Gabriela Acebal***- mediadora Organismo: Coordinadora Centro Judicial Mediación-Casa de Justicia- El Bolsón
- ***Med. Paola Pastorini***- **mediadora** - Organismo: Centro Judicial Mediación-Casa de Justicia- El Bolsón
- ***Dr. Marcelo Muscillo***- abogado-mediador. Juez de Paz- El Bolsón
- ***Dra. Zulma Beatriz Mengual***- abogada-mediadora-Organismo: Mediadora judicial y extrajudicial Centro Judicial Mediación-Casa de Justicia- El Bolsón

Fundamentos

Observamos en primer lugar en la *necesidad de integración inter-generacional.*

Los ruidos que se producen a la hora de comunicarnos, en la utilización de *diferentes códigos* del lenguaje verbal, escrito, gestual.

El grado de *agresividad, pasividad o desorientación* con las que llegan algunos de nuestros jóvenes a la consulta, a las aulas, al hogar.

Reacciones que suelen desarrollar en su comportamiento, para confirmarse, revalorizarse, sentirse aceptado, en búsqueda de su identidad.

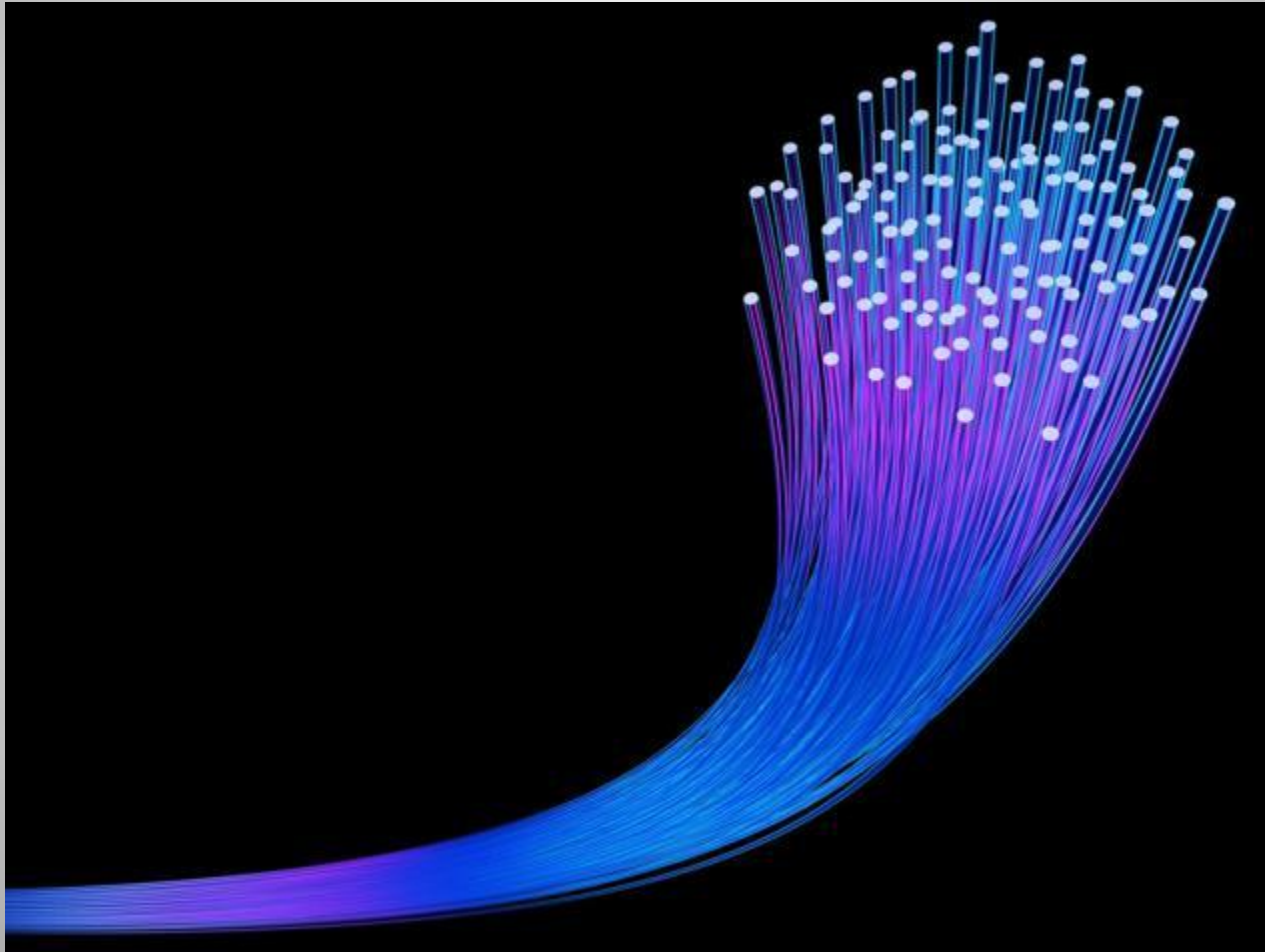
Pero que además suelen generar un estado de *confusión a la hora de comunicarnos eficazmente.*

Las habilidades, herramientas, recursos que se utilizan en *mediación colaboran en facilitar una comunicación eficaz* entre las personas adultas y adolescentes.

Objetivos:

- A) **Colaborar** en la construcción de la comunicación efectiva;
- B) **Optimizar** los recursos y habilidades de comunicación aprendidos;
- C) **Brindar** herramientas y técnicas de la mediación para mejorar la relación entre las personas adultas y jóvenes.

COMUNICACION



MALOS ENTENDIDOS



Hey... primero
déjame
explicarte todo
con calma!!

LA COMUNICACIÓN HUMANA ES UN PROCESO:

- que incluye dos o más personas emisor-receptor
- entre las que circulan mensajes
- en una serie de ida y vuelta
- por distintos canales al mismo tiempo,
- concordantes o no entre ellos,
- que siempre se influyen mutuamente;
- ocurre en un contexto espacial
- afectado por un contexto histórico
- y genera una historia

COMUNICACIÓN

- Toda conducta o comportamiento humano, en una situación de *interacción*, adquiere el valor de un mensaje: es comunicación.
- Debido a las muchas *diferencias* de percepción, creencia, actitudes y valores entre las personas,
- no es acertado *suponer* siempre que *comprendemos* adecuadamente aquello que alguien nos está comunicando o,
- a la inversa, que *el otro comprende* perfectamente aquello que comunicamos.

En cualquier proceso comunicativo,
podemos diferenciar:

- Un componente *verbal* (el discurso que se emite)
- Un componente *para-verbal* (el tono, volumen, etc. con que se habla)
- Un componente *no verbal* (gestos, posturas corporales, etc.)
- Un *contexto o situación social* donde ese discurso se produce

Conductas negativas

CONDUCTAS QUE NO SON DE AYUDA

VERBALES

- Interrumpir
- Dar consejos
- Retar
- Calmar
- Culpar
- Minimizar
- Dirigir
- Cuestionar (por qué?)
- Interpretar
- Intelectualizar

NO VERBALES

- No mirar a la persona
- Sentarse lejos o mirando a otro lugar
- Fruncir el ceño
- Apretar los labios
- Agitar el dedo (señalar)
- Bostezar
- Hablar demasiado lento/rápido
- Actuar con apuro

Conductas positivas

CONDUCTAS QUE SON DE AYUDA

VERBALES

- Usar palabras fáciles
- Hacer resúmenes
- Usar refuerzos: "sí", "ya veo"
- Llamar por el nombre
- Usar el humor
- No emitir juicios
- Aportar comprensión a las intervenciones del otro.

NO VERBALES

- Tono de voz parecido al del otro
- Buen contacto visual
- Asentir con la cabeza
- Expresividad facial
- Sonrisa
- Cercanía física
- Hablar a velocidad moderada
- Postura relajada
- Tono de voz confiado

48

COMPONENTE VERBAL



COMPONENTE PARA VERBAL



COMPONENTE NO VERBAL



COMPONENTE NO VERBAL



VOLUMEN DE VOZ



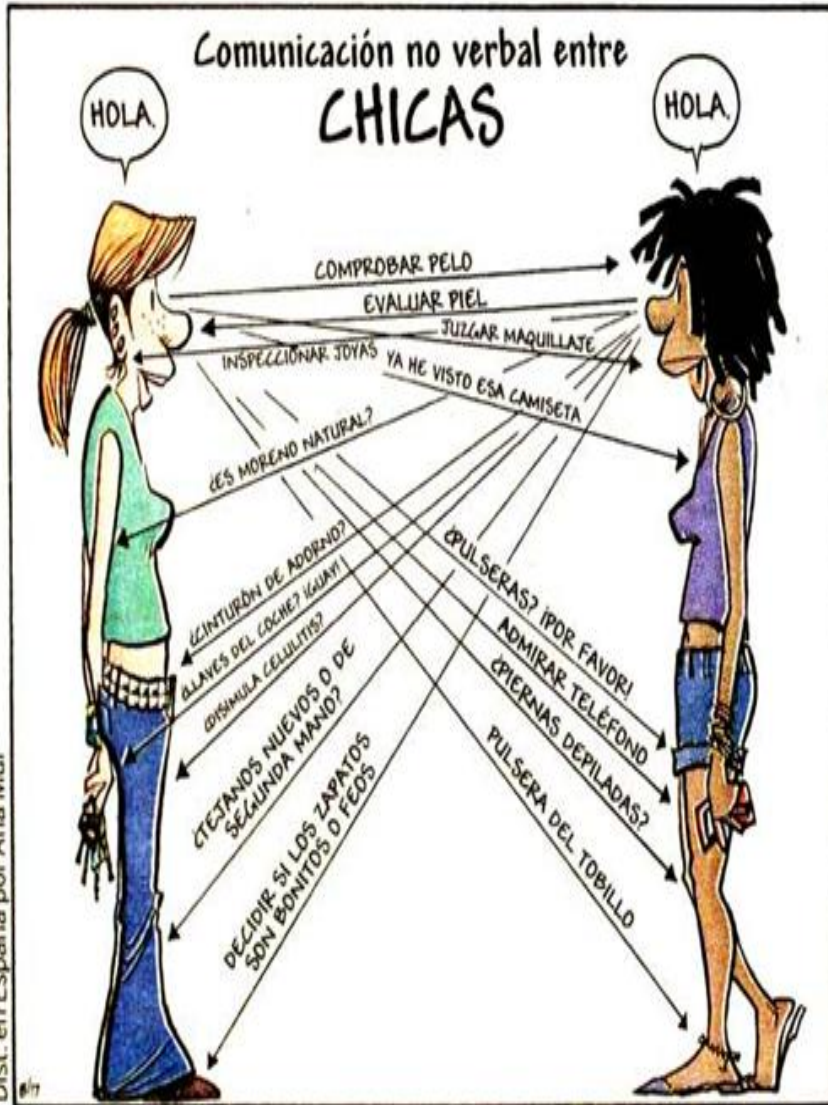
GESTOS



MIRADAS



No verbal



EMOCIONES



POSTURAS



SENTIMIENTOS



POSTURAS



CONTEXTO O SITUACION SOCIAL



Estados Unidos
Excelente



Alemania
Eres un lunático



Grecia
Un símbolo obsceno de un orificio del cuerpo



Francia
Cero o sin valor



Japón
Dinero, especialmente cambio

CONTEXTO O SITUACION SOCIAL



EL LUGAR



LAS RELACIONES



Hablar con las manos

- "Las manos y el rostro son los que tienen mayor riqueza de matices a la hora de interpretar el lenguaje no verbal"



QUE DICEN?



Paul Watzlawick

Cinco principios o axiomas de la comunicación entre seres humanos:

- 1. No es posible no comunicarse.
- 2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, de modo tal que el segundo califica al primero.
- 3. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.

Y además...

- 4. Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.
- 5. Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.



ME COMUNICO



iii **Y AHORA** *iii*



A B C



ESCUCHA ACTIVA



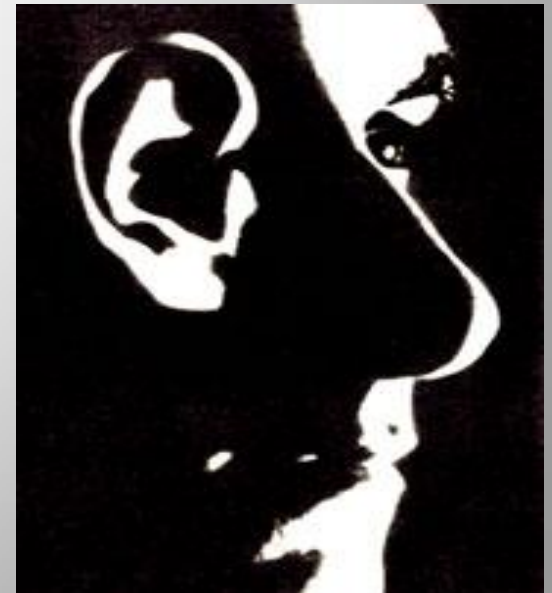
¿QUÉ SE NECESITA PARA ESCUCHAR ACTIVAMENTE?

- Auto contacto. Conocimiento de sí mismo. Conciencias de los propios límites.
- Estar abierto. Observar nuestras rigideces y prejuicios.
- Conciencia de la alteridad. Dejar de lado nuestro marco de referencia.
- Contacto con el otro. Receptividad y límites.
- Respeto, aceptación de las diferencias.
- Empatía: habilidad para sentir lo que siente el otro.
- Captar, acopiar información. Observar sin evaluar.
- Actitud no normativa / interpretativa.
- Curiosidad.
- Paciencia.
- Conocimiento teórico.



ESCUCHA ACTIVA

- **CÓMO HACERLO?**
- Eliminar distracciones.
- Establecer contacto visual.
- Atender auténticamente.
- Escuchar con sensibilidad y concentración.
- Alentar la narración.
- Observar el lenguaje analógico.
- Mostrar empatía.
- Agradecer
- **“PODRÍAS SIMPLEMENTE ESCUCHAR”**



EL ESCUCHAR ACTIVO

NO

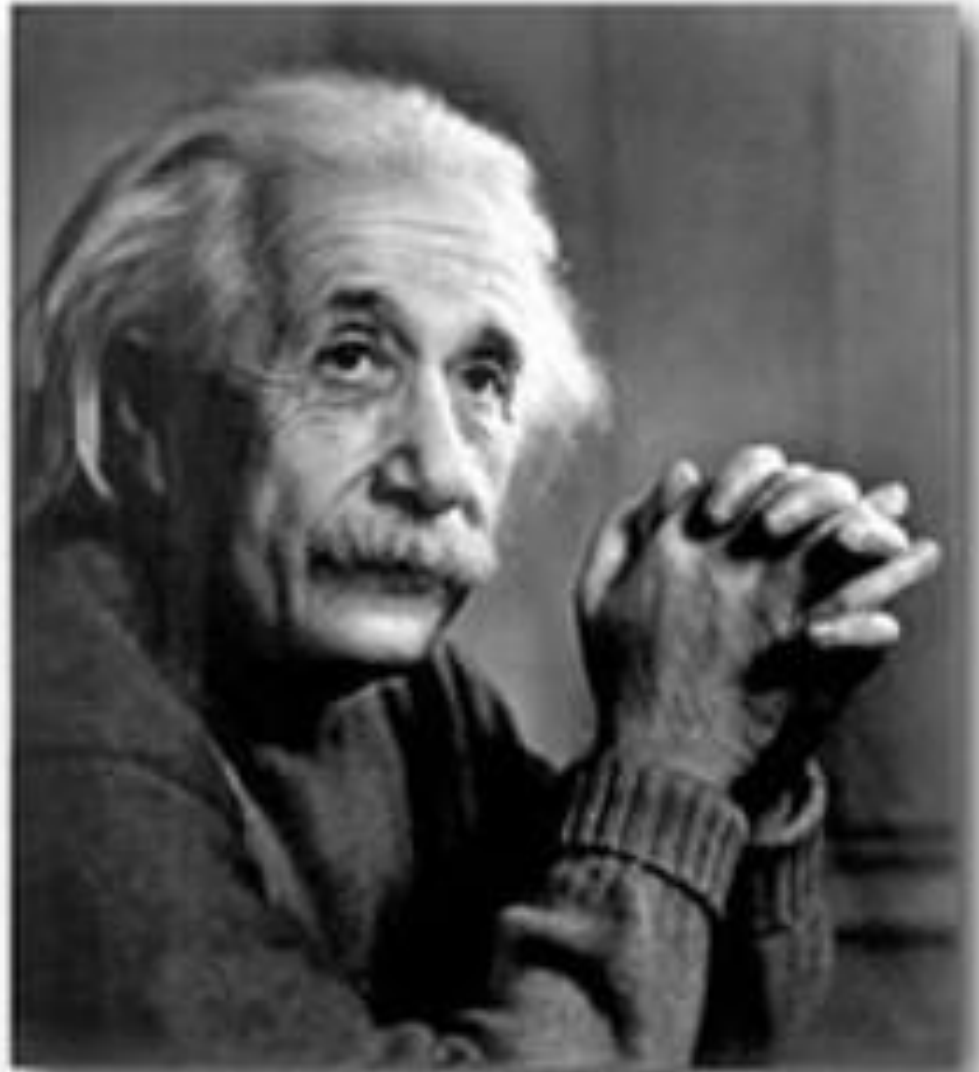


- Aconsejar.
- Emitir juicios.
- Analizar / interpretar.
- Pontificar.
- Minimizar.
- Interrogar.
- Interrumpir.
- Adivinar pensamientos.

Hay ciertas ocasiones donde estas respuestas pueden ser útiles, pero por lo general detienen el diálogo y la comprensión, y, en vez de dar confianza, producen dudas y desconfianza en sí mismo.

**Y como
escuchamos ?**

Respondemos...



An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water surface, and the much larger, submerged part is below. The word 'POSICIONES' is written in red on the tip, and 'INTERESES' is written in white with a black outline on the submerged part.

POSICIONES

INTERESES

POSICIONES

- ES LO QUE LA PARTE PIDE Y DICE QUE QUIERE.
- LA EXTERIORIZACIÓN DEL CONFLICTO MANIFIESTO.
- ES UN MEDIO PARA SATISFACER INTERESES.
- NO ES UN FIN EN SI MISMO.
- ES EL PUNTO DE PARTIDA DEL PROCESO DE MEDIACION Y EL FINAL DEL CAMINO DE CONSTRUCCION DEL CONFLICTO.
- ES UNA MANIFESTACION RIGIDA, INFLEXIBLE, EN OCASIONES CAPRICHOSA.
- ES UNA TRINCHERA EN LA CUAL SENTIRSE SEGURO.



INTERESES

- **Necesidades**
- **Deseos**
- **Temores**
- **Valores**
- **Emociones**
- **Territorio**
- **Principios**
- **Status social**
- **Bienes en juego**
- **Relaciones implícitas**
- **Creencias ideológicas**
- **Miedo al cambio**



Y una pizca de magia...



“El preguntar depende del responder”

- **Al preguntar:**
- Usar el tono de voz adecuado.
- No generar clima defensivo.
- Tener en cuenta la capacidad de las personas.
- Ser breve, claro y preciso.
- Buscar la información necesaria.

PREGUNTAS ???????????

- PREGUNTAS CERRADAS
- PREGUNTAS ABIERTAS
- PREGUNTAS CIRCULARES



PREGUNTAS ABIERTAS

- Para obtener información



CERRADAS

- **Por sí o por no.**
- Se usan para confirmar información

Si no sabes la diferencia entre:

VES y VEZ

es porque siempre
ves televisión y
rara **vez** abres un libro.

¿ahora lo **ves**?
¿o lo repito otra **vez**?

CIRCULARES

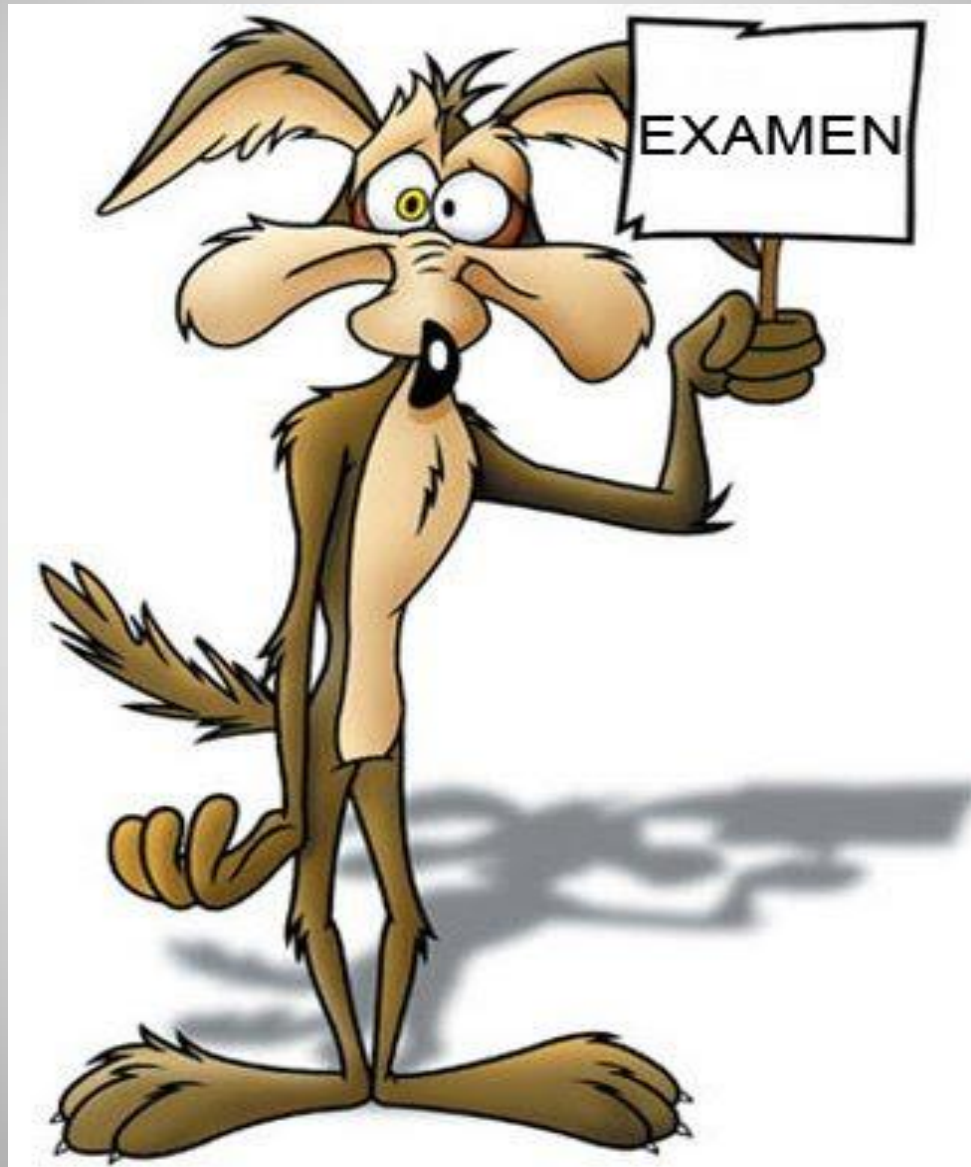
- *Permiten hacer visibles relaciones de:*
- -tiempo –personas -lugar
- -Ayudan a reflexionar sobre la propia percepción.
- -Permiten ver las cosas desde otro lugar o punto de vista



Y ALGO MAS...



A PREGUNTAS... RESPUESTAS...



EXAMEN DE RAZONAMIENTO-

- NOMBRES: FECHA:
- ¿En que batalla murió Napoleón?
- ¿Donde fue firmada la declaración de la independencia?
- ¿El río Reví corre en que estado?
- ¿Cuál es la primera causa del divorcio?
- ¿Que no se puede comer nunca en el desayuno?
- ¿A que se parece la mitad de una manzana?
- ¿Si tiramos una piedra azul en el Mar Rojo, ¿que pasará?
- ¿Cómo puede permanecer un hombre sin ocho días sin dormir?
- ¿Cómo podemos levantar un elefante con una sola mano?
- Si Ud. tuviera 3 manzanas y 3 naranjas en una mano; y 3 manzanas y 3 naranjas en la otra, ¿Que tendrías?
- Si necesitamos 8 hombres para construir un muro en 10 hs. ¿Cuánto tiempo les tomaría a 4 hombres construir el mismo muro?
- ¿Cómo te llamas?

COMO PREGUNTAMOS? COMO RESPONDEMOS?

inigualable

EXAMEN DE RAZONAMIENTO 02 00

NOMBRES: MARCELINO FECHA: HOY 30

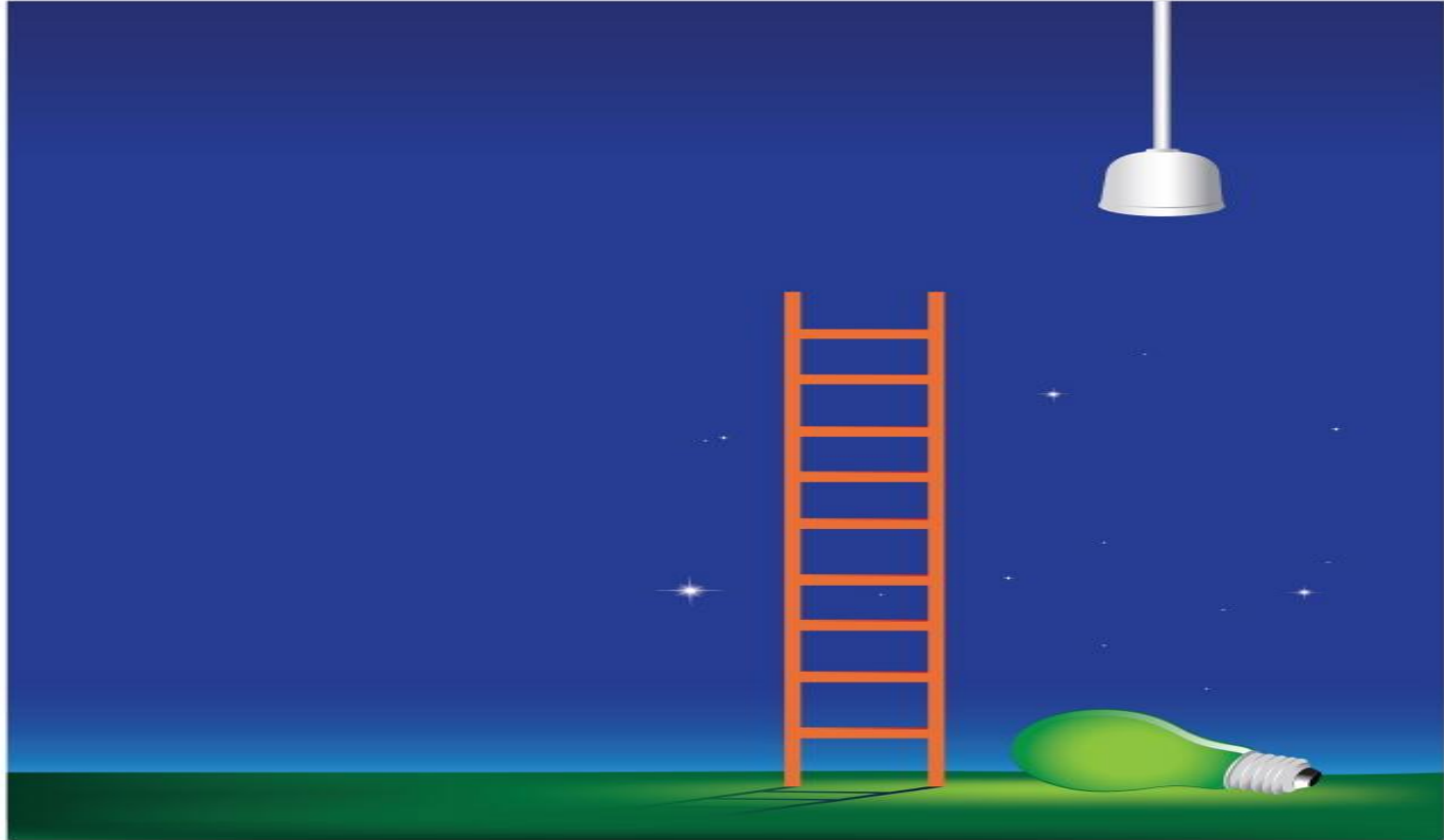
- 1.- ¿En que batalla murió Napoleón?
..... * *En la última* X
- 2.- ¿Dónde fue firmada la declaración de la independenciam?
..... * *Al final de la Pagina* X
- 3.- ¿El río Ravi corre en qué estado?
..... * *Liquido* X
- 4.- ¿Cuál es la primera causa del divorcio?
..... * *El Matrimonio* X
- 5.- ¿Qué no se puede comer nunca en el DESAYUNO?
..... * *El Almuerzo y la Cena* X
- 6.- ¿A qué se parece la mitad de una manzana?
..... * *A la Otra Mitad* X
- 7.- Si tiramos una piedra roja en el mar azul, ¿qué le pasará?
..... * *Se mojará* X
- 8.- ¿Cómo puede permanecer un hombre 8 días sin dormir?
..... * *Durmiendo de Noche* X
- 9.- ¿Cómo podemos levantar un elefante con una sola mano?
..... * *Nunca vamos encontrar un elefante con una sola mano* X
- 10.- ¿Si usted tuviera 3 manzanas y 4 naranjas en una mano; y 4 manzanas y 3 naranjas en la otra; ¿Qué tendrías?
..... * *Unas manos muy grandes* X
- 11.- Si necesitaron 8 hombres para construir un muro en 10Hr. ¿Cuanto tiempo les tomaría a 4 hombres construir el mismo muro? * *Ningun tiempo; porque el muro ya está construido* X
- 12.- ¿Cómo te llamas?
..... * *No me puedo llamar solo; me llamo por mi nombre* X

PARAFRASEO

- **OBJETIVOS:**
- DEVOLVER Y CLARIFICAR EL MENSAJE.
- VERIFICAR NUESTRA COMPRENSIÓN DEL RELATO



Análisis de casos: intercambio de ideas, puesta en común.



TORBELLINO DE IDEAS **(Brainstorming)**

- **OBJETIVOS:**

- Generar opciones de mutuo beneficio.
- Evitar juicios prematuros.
- Evitar la búsqueda de respuesta única.
- Evitar la percepción de que el problema de unos no es el de los otros.

- **INSTRUCCIONES:**

- Seleccione participantes.
- Seleccione el lugar y modifique el ambiente.
- Asegure la informalidad.
- Acuerde las reglas.
- Subraye la regla definitoria de esta técnica:



- ***“No se aceptan críticas por más locas que sean las opciones”***

Una vez leí que...

- *Si alguien cree lo que siempre ha creído, entonces pensará lo que siempre ha pensado y siempre actuará como siempre ha actuado y siempre obtendrá lo que siempre ha obtenido”*



- *Seamos creativos...*
- *Para ello tenemos que abordar: la libertad de pensamiento a través de la “imaginación” y el desarrollo de nuevas ideas.*

Reglas para la producción de ideas.

- Prohibido criticar o juzgar las ideas presentadas.
- Cuanta mayor cantidad de ideas, mejor.
- Tratar de desarrollar las ideas de los otros, elaborarlas.
- Buscar ideas no convencionales: cuanto más creativas, mejor.
- Registrar cada idea, al menos con una palabra clave.
- Respetar el tiempo acordado.

CUATRO ACUERDOS DE LA SABIDURÍA TOLTECA

1. No Hagas Suposiciones



No des nada por supuesto.
Si tienes duda, aclárela.
Si sospechas, pregunta.

Suponer te hace inventar historias increíbles,
que solo envenenan tu alma y que no tienen fundamento.



2. Honra Tus palabras.



Lo que sale de tu boca es lo que eres tú.
Si no honras tus palabras, no te estás honrando a ti mismo;
si no te honras a ti mismo, no te amas.
Honrar tus palabras es honrarte a ti mismo, es ser coherente
con lo que piensas y con lo que haces.
Eres auténtico y te hace respetable ante los demás
y ante ti mismo.



3. Haz Siempre lo Mejor que Puedas.



Si siempre haces lo mejor que puedas, nunca podrás
recriminarte nada o arrepentirte de nada.



4. No tomes Nada Personalmente



Ni la peor ofensa.
Ni el peor desaire.
Ni la más grave herida.
En la medida que alguien te quiere lastimar,
en esa medida ese alguien se lastima a si mismo.
Pero el problema es de él y no tuyo.



SEGUIMOS EN EL CAMINO...



GRACIAS!!!