

Escoda, Esther (Coord.) (2012). *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social*. Tirant Humanidades. Valencia

TEMA 4

**LOS INTERLOCUTORES Y LAS INTERLOCUTORAS CON LOS QUE COMUNICA EL TRABAJO SOCIAL**

ENCARNA CANET I BENAVENT

“La tecnología de la información es la nueva criatura del capitalismo, pero no hay que olvidar al progenitor”

*Vicente Romano, 2004*

**INTRODUCCIÓN**

En los capítulos anteriores hemos visto las modalidades de comunicación y los mecanismos que la facilitan pero, ¿podemos dirigirnos igual a todas las usuarias y usuarios, independientemente de su edad, nivel cultural, procedencia, capacidades físicas y sensoriales...? ¿Podemos utilizar las mismas estrategias comunicativas cuando el interlocutor es una persona, una institución, o si nos dirigimos a un grupo de ciudadanos que requiere información, o a un colectivo de expertas profesionales?

En el Trabajo Social existen muchos mecanismos de comunicación en función del destinatario (usuario, organización, profesionales...), del contexto en el que nos encontremos (contexto de prevención, educativo, de control, de asesoramiento...) y la institución para la que trabajamos. Debemos pues, adaptarla al tipo de interlocutor o interlocutora al que nos estemos dirigiendo en cada momento.

**IDEAS CLAVE**

- Interlocutores e interlocutoras: personas, grupos u organizaciones a los que nos dirigimos en nuestra comunicación profesional.

• Relación de ayuda: es un encuentro entre una persona que pide ayuda para modificar algunos aspectos de su modo de pensar, sentir, actuar, y otra persona que quiere ayudarle, dentro de un marco interpersonal adecuado.

• Entrevista: es el instrumento más utilizado en Trabajo Social. Es tanto una herramienta de trabajo como un medio de comunicación con los usuarios.

• Comunicación interpersonal: es aquella comunicación que se da entre varios sujetos a través de la cual no sólo se transmite información sino que también se establece una relación entre ellos.

• Comunicación accesible es aquella a la que todo el mundo puede tener acceso sean cuales sean sus capacidades, su cultura, su sexo, su edad... y en la que ninguna persona queda excluida o discriminada.

## 1. La comunicación con los usuarios y las usuarias: la entrevista y la relación de ayuda

### 1.1. La entrevista

La comunicación con las personas a las que atendemos se realiza a través de la entrevista que es tanto una herramienta de trabajo como un medio de comunicación con los usuarios. La entrevista es una técnica para la consecución de un conocimiento que está orientado hacia una intervención. Según Rosell (1987) la entrevista es una relación, una técnica y un proceso:

- Una relación que se establece entre profesional y persona usuaria.
- Una técnica porque se trata de la utilización consciente e intencionada de conocimientos provenientes de la teoría.
- Un proceso, porque tiene diferentes etapas: la recepción de la persona, exploración de su demanda y necesidades, aclaración de la información y fase final de cierre de la entrevista o despedida.

La entrevista es la técnica que más se utiliza en Trabajo Social y está destinada a obtener y proporcionar información, estudiar si la demanda se adecua al recurso, recoger datos para la evaluación...

Para que nuestra comunicación profesional sea útil es necesario que adaptemos la entrevista según las circunstancias siguientes:

- Quién es el interlocutor: si se trata de una persona usuaria, una organización, otra profesional con la que nos coordinamos, un equipo de trabajo, la dirección de nuestra organización...
- Las características de la persona usuaria: no nos dirigiremos del mismo modo ni comunicaremos igual si se trata de un adolescente o una persona mayor, si nos dirigimos a una persona que viene de otro país u otra cultura, si es una persona con bajo nivel cultural, si es una persona que se encuentra en una situación de fuerte estrés.
- Dependerá también del contexto en el que realizamos la entrevista: nuestro despacho, el domicilio de la persona usuaria, un centro educativo, un centro de salud u hospitalario, un recurso cerrado, un centro residencial...

La modalidad de la intervención: si se trata de una entrevista de información y asesoramiento, si es una entrevista en una situación de crisis —como por ejemplo cuando se atiende a una mujer que acaba de ser víctima de violencia de género—, si es una entrevista en un contexto de control —como por ejemplo padres a los que se les puede retirar la custodia de sus hijos e hijas—, si es una entrevista de seguimiento, etc.

Para realizar una buena entrevista con las personas usuarias hay que desarrollar una serie de habilidades que son las que crean una comunicación eficaz:

- Saber adaptar la entrevista a las necesidades de las personas como hemos visto anteriormente.
- Preparar con antelación el contenido y la finalidad de la entrevista.
- Estudiar la información que ya tenemos.
- Elaborar un listado con los temas que queremos tratar.
- Responder con flexibilidad a las necesidades de la persona.
- Conocer con anterioridad si puede haber algún punto de tensión.

- Saber establecer comunicación y también relación.
- Demostrar interés y respeto por la individualidad de cada persona.
- Crear clima de confianza, dado que muchas veces las personas usuarias de nuestros servicios no saben muy bien qué finalidad tiene la entrevista ni quienes somos, y pueden acudir con cierto temor.
- Saludar de forma cálida, con cierto contacto físico, sin excederse porque no todas las personas aceptan ese contacto.
- Mantener al principio una conversación informal para "romper el hielo".
- Presentarnos nosotras y explicar la finalidad de nuestro servicio.
- Explicitar cuales son los objetivos de la entrevista.
- Transmitir afecto y comprensión empática: saber traducir en palabras los sentimientos de la persona entrevistada.
- Saber interpretar las formas no verbales de la comunicación.

### 1.2. Las fases de la entrevista.

En toda entrevista existen una serie de fases o etapas que tienen su finalidad específica:

- a) Preparación de la entrevista.
  - Repasar la información que ya se tiene sobre la persona entrevistada.
  - Preparar el material necesario para la entrevista.
  - Desarrollar un posible esquema de la sesión.
- b) Inicio de la entrevista.
  - Recepción y saludo: es el primer contacto entre ambos que sirve para mostrar interés por la otra persona y eliminar prejuicios o miedos sobre nosotros.
  - Creación del rapport: se trata de establecer un clima de confianza que facilite la colaboración de la persona entrevistada. Para ello el entrevistador ha de mantener una serie de cualidades básicas como la autenticidad personal, la valoración

ción y consideración positiva, la comunicación empática y la cordialidad y compromiso personal.

- Encuadre de la entrevista: hay que presentar al entrevistado las líneas generales dentro de las cuales se va a desarrollar la entrevista: tema, estrategias, objetivos, tiempo disponible, normas... Conocer la disposición de la persona entrevistada, su estado de ánimo.
- c) Cuerpo de la entrevista: es la parte central de la misma y la que ocupa más tiempo. Esta parte será diferente según los modelos de entrevista que veremos a continuación en el apartado de clasificación de la entrevista.
- d) Cierre de la entrevista: sirve para consolidar los logros alcanzados durante la entrevista. Es bueno adelantar que se acerca el cierre cuando falten unos minutos para el mismo. En esta fase no debe aceptarse la inclusión de nuevos temas de última hora y si sucede es bueno emplazar al entrevistado para tratarlo en la próxima sesión. Hay que resumir los aspectos más importantes tratados en la entrevista y sugerir tareas que el ayudando pueda ir haciendo hasta la próxima sesión, para que tenga la sensación de que él puede hacer algo. Es recomendable terminar la entrevista en un momento positivo del estado anímico de la persona usuaria. Con esto llegaremos a la despedida formal.
- e) Evaluación de la entrevista. Tras finalizar la entrevista se hace preciso dedicar unos minutos para reflexionar sobre la misma, tomar algunas notas sobre aspectos significativos: datos biográficos, interrogantes que han surgido, hipótesis de trabajo para confirmar posteriormente, los bloqueos que puedan observarse en el ayudando o en el agente de ayuda, la necesidad de supervisión de éste último, etc.

### 1.3. Tipología de entrevistas

Como se ha señalado al hablar del cuerpo de la entrevista, existen diversos tipos dependiendo del criterio de clasificación que se elija:

<b>Clasificación de la entrevista:</b>	
1. Según la <b>finalidad</b> principal de la entrevista: el objetivo final que quiere obtenerse con ella	
Entrevista diagnóstica o de evaluación.	Obtener información para identificar y definir los problemas de la persona entrevistada.
Entrevista terapéutica	Producir cambios de conducta en la persona entrevistada.
2. Según el grado de <b>estructuración</b> de la entrevista	
Entrevista estructurada	La entrevistadora sigue un modelo cerrado de preguntas y solo admite aquellas respuestas previstas en el formulario.
Semiestructurada	La entrevistadora sigue un guión temático pero puede introducir otras cuestiones que le parezcan convenientes.
No estructurada	Carece de un guión que le marque la entrevista, tiene libertad para abordar los aspectos que le parezcan oportunos.
3. Según el <b>modelo terapéutico</b> en que se basan	
Modelo conductual cognitivo	La entrevistadora busca a través de la entrevista la información necesaria para analizar el problema del entrevistado.
De orientación psicodinámica	A través de la entrevista se pretende hacer consciente lo inconsciente. Las actitudes reprimidas del usuario se vuelcan en la terapia mediante un proceso transferencial.
De orientación humanista existencial	La persona entrevistada no es considerada como enferma sino como alguien que desconoce la forma en que su peculiar forma de ver la realidad afecta a sus conductas específicas. La entrevista tiene una función terapéutica por la relación interpersonal que se establece.

#### 1.4. La pregunta

Es importante también conocer aspectos sobre la pregunta, su tipología y saber cómo utilizarlas: abiertas, cerradas, preguntas por qué, preguntas qué, preguntas circulares... así como las técnicas de confirmación de la información: parafrasear, aclarar, resumir, inducir.

Las preguntas abiertas dan libertad para contestar sobre lo que se quiera y por tanto proporcionan mucha información: ¿Cómo va todo? ¿Qué me cuentas? ¿Cuál es el motivo de la cita?

- Las preguntas del tipo *si/no*, *blanco/negro*: solo dan la posibilidad de contestar de forma cerrada, y por tanto es más difícil obtener información a través de ellas, pero son más útiles en casos de personas a las que les cuesta mucho hablar por su carácter o por haber vivido una situación traumática reciente.
- Preguntas *qué*: son preguntas imprecisas que dejan al usuario decidir sobre el tema del cual quiere hablar.

- Preguntas *circulares*: se utilizan cuando son varias las personas entrevistadas, lanzando preguntas cruzadas para hacer que todos participen y poder ver así el tipo de relación entre ellos y ellas.

Existen técnicas verbales para obtener información que pueden ser más o menos directivas y cuyo objetivo es tener un conocimiento más amplio de la problemática de la persona entrevistada y confirmar la información que se ha obtenido para asegurarnos que se ha entendido por ambas partes aquello que se ha dicho. Algunas de ellas son (Martorell y González 1997:127):

- La **clarificación**: se trata de una pregunta que se hace al cliente para confirmar que se ha entendido correctamente y clarificar el contenido del mensaje, evitando así hacer hipótesis o sacar conclusiones erróneas. Suelen enunciarse como: "Lo que tratas de decirme es...", "¿Quieres decir que...?"
- La **parafrasis**: trata de hacer pensar con claridad a la persona entrevistada diciendo aquello que ella ya ha manifestado pero sin imitar por completo. Se centra en el contenido conceptual del mensaje (ejemplo: "usted ha comentado que normalmente su esposo no es puntual").
- El **reflejo**: la terapeuta recoge el contenido emocional de lo que ha comentado la persona entrevistada para que se sienta comprendido y animarle a que se exprese (ejemplo: "te sientes ofendida por la forma en que se ha comportado contigo").
- El **resumen**: trata de sintetizar los puntos, y los acuerdos antes de comenzar la sesión o al finalizar. Pueden utilizarse datos tanto

cognitivos como afectivos para comprobar que hemos entendido y hemos sido entendidos correctamente (ejemplo: " hoy vamos a hablar de.... has comentado que... y hemos acordado que...").

- La autorrevelación: es aquella información personal que la terapeuta proporciona al cliente intencionadamente, para crear un clima más cálido y relajado. Se ha de utilizar en contadas ocasiones para no exceder el grado de intimidad con la otra persona. (Ejemplo: "yo también he pasado por momentos difíciles"...)
- Inducir: sirve para alentar a la persona a hablar (ejemplo: dígame que opina, ¿cómo lo ve usted?, ¿comparte la opinión de su hermana?).

### 1.5. La relación de ayuda

Otra forma de comunicación interpersonal que utilizamos en Trabajo Social es a través de la relación de ayuda que establecemos con las personas usuarias.

Entendemos por relación de ayuda, siguiendo a Madrid (2005:82): un encuentro personal entre una persona que pide ayuda para modificar algunos aspectos de su modo de pensar, sentir, actuar, y otra persona que quiere ayudarle, dentro de un marco interpersonal adecuado. Veamos a continuación los elementos de esta definición:

Encuentro personal	Se establece una relación entre la persona que ayuda y el ayudado, si bien es una relación asimétrica (no están en igualdad de condiciones), en la que cada uno tiene un rol.
La persona que pide ayuda o ayudado	Puede ser una persona, una pareja, una familia o un grupo con unas características: - es una persona que sufre a causa de unos conflictos o síntomas. - se siente desmoralizada por no poderlos superar, lo cual le lleva a la pérdida de su autoestima y a la desesperanza. - piensa que el origen de su sufrimiento está fuera de su control. - cree que el cambio es posible. - sabe que ha de participar activamente en la solución de su problema.

El ayudando quiere modificar algunos aspectos del modo de pensar, sentir y actuar.	La relación de ayuda debe ofrecer un abordaje integral del problema del ayudando, sin olvidar ningún aspecto del ámbito de la persona. Se pretende el cambio.
La persona que desea ayudar o agente de ayuda.	Puede ser cualquier persona en contextos diferentes: madre, profesora, voluntariado, amiga, trabajadora social...
Marco interpersonal adecuado para la ayuda	Determinado por la definición que los protagonistas hacen de la relación, su contexto. Es diferente en cada caso: amigo-amigo, padre-hijo, profesora-alumna, terapeuta-paciente....

Todo lo que hacen o dicen el agente de ayuda y el ayudando es esencialmente comunicación interpersonal "proceso en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro" (Madrid, 1986) y ya hemos visto en el Tema 1 las características de la comunicación y los axiomas que presenta Watzlawick et al.(1981)

La relación de ayuda no puede limitarse a "dar soluciones" o "consolar" mediante intervenciones que minimizan los problemas ajenos. O intervenciones que permiten superar situaciones de urgencia pero mantienen las carencias de fondo. Para provocar verdaderos cambios no solo hay que centrarse en el problema sino también en la persona.

Carl Rogers y Robert Carkhuff (Giordani, 1997) diseñaron modelos de intervención conocidos como no directivos y centrados en la persona, superando los modelos paternalistas o autoritarios en virtud de los cuales el agente de ayuda es quien tiene la solución, el que dice lo que hay que hacer, lo que es bueno o malo.

Siguiendo a Bermejo (1998), el modelo de relación de ayuda centrado en la persona se presenta como un proceso en el que se parte de la acogida, se acompaña al ayudando a explorar su problema, a comprenderlo y comprenderse a sí mismo, y a buscar pistas de salida para afrontarlo o actitudes nuevas para vivir la situación cuando ésta sea insuperable. Centrarse en la persona teniendo en cuenta todas sus dimensiones, teniendo una visión holística: dimensiones corporal, intelectual, emotiva, social y ética.

Las actitudes fundamentales de la relación de ayuda son:

- **Actitud empática:** disposición del agente de ayuda a ponerse en la situación existencial del ayudando, a comprender su estado emocional, a tomar conciencia de sus sentimientos, meterse en su experiencia y asumir su situación. Se trata de comprender y transmitir comprensión a la otra persona. La actitud de comprensión empática se concreta en la escucha activa. Para establecer una comunicación empática, el agente de ayuda ha de conjugar dos cualidades:

- La capacidad de captar el mundo íntimo de la otra persona desde su marco de referencia.
- La capacidad de expresar lo que ha captado empáticamente en un lenguaje adecuado a la situación y a las características del otro, es decir comunicar adecuadamente lo que ha captado del otro.

La comunicación empática es una destreza de gran eficacia que tiene una serie de efectos positivos:

- El ayudando se siente valorado y aceptado como persona.
- Se siente reafirmado en su propia existencia como persona autónoma y valiosa.
- Aprende a aceptar los propios sentimientos.
- Se enseña al ayudando a confiar en su propia experiencia.
- Fomenta su responsabilidad.
- Contribuye eficazmente a superar la soledad del ayudando.
- Crea una base sólida en el proceso de relación de ayuda.
- Mejora el nivel de autoconocimiento del propio agente de ayuda.

- **Aceptación incondicional** o consideración positiva: supone aceptar sin condiciones a la persona a la que se pretende ayudar, su presente y su pasado, su manera de vivir, sin juicios de valor, con respeto. Mostrar una actitud de confianza hacia él y sus capacidades.

- **Autenticidad o congruencia:** es la capacidad de ser uno mismo en la relación de ayuda, es más que la sinceridad. Implica un buen conocimiento de uno mismo y una sintonía entre la vivencia, la conciencia de la misma y su manifestación exterior.

Madrid (2005:133) propone un modelo de relación de ayuda que él llama **modelo conjunto de ayuda** según el cual el ayudando tiene que afrontar dos problemas en la relación de ayuda:

- **El problema relacional** que surge en el ayudando al tener que desvelar su intimidad al agente de ayuda, exponiéndose a un posible rechazo o desvalorización. Ha de reconocer que tiene un problema, que solo se siente incapaz de afrontarlo y que para ello ha de entablar una relación con él o ella. El problema relacional supone muchas veces una barrera por temor al rechazo, a la pobre imagen social que pueden dar de sí mismos y suele darse más en hombres que en mujeres.

Para poder establecer ese encuentro personal entre agente de ayuda y ayudando, es importante en este punto la creación del “vínculo terapéutico”, también denominado “compromiso terapéutico”, “rapport”, “encuadre”... para desmontar las resistencias que se puedan presentar y expresar la aceptación y la confianza en las capacidades para que las cosas puedan cambiar.

- **El problema objetivado**, es decir, aquello que le hace sufrir y que constituye el motivo de consulta. Es el problema más evidente y del que se espera una mejoría substancial y evaluable. En su resolución se pueden distinguir cuatro etapas:

- **Comprensión del problema:** cuál es el problema central, la gravedad del mismo, cuáles son los sentimientos principales que el ayudando experimenta en la vivencia del problema y cuál es el significado principal que el problema tiene para el ayudando. Necesita saber que su problema ha sido comprendido adecuadamente por el/la agente de ayuda.
- **Reestructuración del problema.** La persona es una realidad pluridimensional que tiene, siguiendo a Madrid (2005:63), cuatro dimensiones básicas: fisiológica, cognitiva, relacional y noética<sup>1</sup>. Cuando el ayudando pide ayuda para resolver un problema suele tener distorsiones que pueden afectar en mayor o menor medida a una o varias de estas dimensiones

<sup>1</sup> Hace referencia a los valores superiores, la libertad, la responsabilidad, el sentido existencial, etc.

básicas. En esta etapa se ha de cambiar el marco conceptual o emocional en el que el ayudando contempla su problema y que lo sitúa dentro de otra estructura que explique los mismos hechos que originan el problema pero de una manera más funcional para los objetivos que desea alcanzar. La persona que busca ayuda ha de entender que la raíz de sus problemas no está fuera de ella sino dentro y además ella colabora en su mantenimiento.

- Cambio de comportamiento: se ha de establecer una meta personalizada respondiendo a la pregunta ¿qué es lo que el ayudando se compromete a hacer para terminar con su problema?. También hay que formular objetivos operativos que se puedan traducir en conductas observables y medibles y un plan de acción que nos lleve del estado actual al estado deseado.
- Finalización de la relación de ayuda y mantenimiento de los logros alcanzados.

Otra de las actitudes fundamentales en la relación de ayuda además de la capacidad de captar a la otra persona y la capacidad de expresarle que la hemos entendido, es la **destreza de escuchar**: *es la destreza interpersonal que expresa conductualmente el interés y la aceptación de la otra persona, e intenta comprender su mundo íntimo, observando sus conductas y comprendiendo correctamente sus mensajes verbales y no verbales* (Madrid, 2005).

- Escuchar no es esperar simplemente a que el otro termine de hablar.
- Escuchar no es un proceso natural como dormir o respirar, algo que se adquiere espontáneamente y que no necesita entrenamiento previo. La escucha puede enseñarse y puede aprenderse.
- No es solo una cuestión de buena voluntad, requiere dedicación, madurez y entrenamiento.
- Escuchar no es lo mismo que oír, es un proceso activo, que requiere volverse consciente de todos los signos intencionados que nos dirige el emisor para transmitirnos un mensaje. Hay que atender al lenguaje verbal y no verbal que ya hemos visto en el Tema 1.

## 2. La comunicación entre profesionales: reuniones de equipo

Las reuniones de equipo son un instrumento fundamental para la gestión del trabajo y para aumentar la productividad y la eficacia de la organización. Permiten además:

- Conocer, intercambiar y poner en común la información de todas las personas integrantes del equipo.
- Debatir y llegar a acuerdos entre todas y todos.
- Permite el contacto interpersonal entre las componentes de la organización.
- Planificar y articular las intervenciones que se llevaran a cabo.
- Organizar el trabajo y el reparto de tareas en el equipo.
- Coordinarse con otras profesionales externas o de nuestra propia organización.
- Clarificar los objetivos de trabajo y los roles de cada trabajadora, aumentando la eficacia y la cohesión del equipo.
- Dinamizar y motivar al equipo mejorando el clima laboral.
- En las reuniones de equipo se pueden apreciar los siguientes pasos para su desarrollo:

1- Convocatoria	• Para que la reunión sea eficaz, conviene convocarla con el orden del día y los puntos a tratar.
2- Reunión	• Es de la importancia puntualidad, exponer los objetivos de la reunión y los puntos de discusión.
3- Desarrollo	• Participación de todos los miembros del equipo.
4- Concretar	• Concretar las cuestiones tratadas y repartir las responsabilidades.
5- Resumen y finalización	• Al finalizar la reunión, resumir los acuerdos alcanzados, las decisiones tomadas y las responsabilidades de las tareas y concretar la nueva convocatoria.
6- Acta	• Se debe levantar un acta de la reunión para aprobarla en la siguiente reunión.

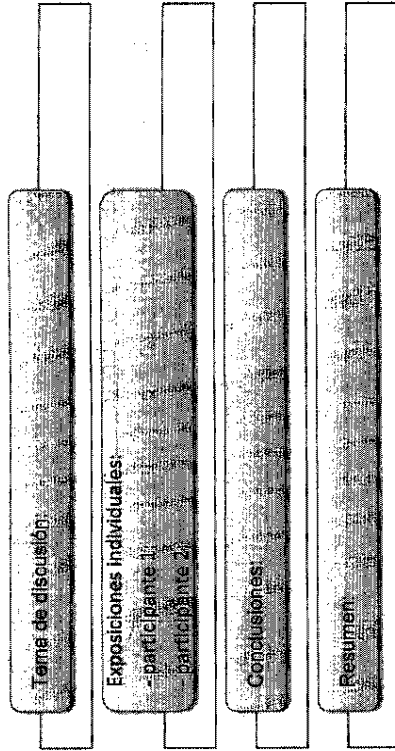
Fuente: adaptado de Gil, F. (2004): "Técnicas grupales en contextos organizacionales".

Antes de convocar una reunión hay que tener en cuenta los siguientes puntos de su preparación:

Asistentes	Calcular el número de personas y si alguna tiene necesidad de alguna adaptación.
Tiempo	Fecha y hora prevista. Periodicidad con la que se realizarán las reuniones.
Lugar	Señalar el lugar de reunión. Calcular las posibilidades de acceso, traslado, alojamiento si es el caso.
Sala	Tener en cuenta la capacidad de la sala. Temperatura. Luminosidad. Acústica. Disposición de sillas y mesas según necesidades. Decoración. Accesibilidad.
Medios de apoyo	Medios técnicos necesarios. Documentación de trabajo. Cafetería. Despachos o salas anexas.
Orden del día	Temas y responsables. Duración de la reunión. Sistema de toma de palabras.
Roles	Presidente/a. Secretario/a.

Fuente: adaptado de Gil, F (2004): "Técnicas grupales en contextos organizacionales".

Al finalizar una reunión se debe levantar un acta que contendrá los siguientes apartados que vemos en este modelo de acta de reunión.



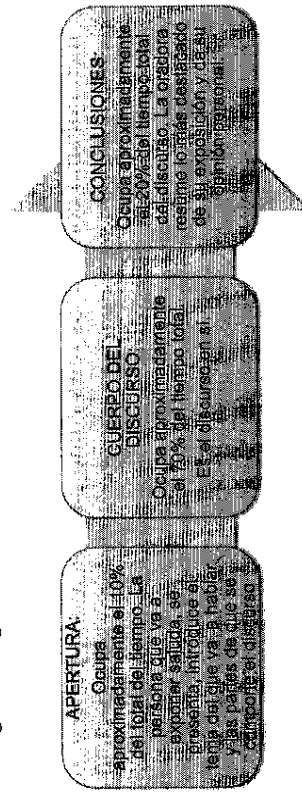
Fuente: adaptado de Gil, F (2004): "Técnicas grupales en contextos organizacionales".

### 3. La comunicación con la sociedad: conferencias, comunicaciones, ponencias...

Cuando comunicamos con la sociedad en general lo hacemos normalmente a través de la expresión oral (conferencias, comunicaciones, debates...) o escrita (artículos, ponencias...). Ambas se suelen utilizar con bastante frecuencia en el Trabajo Social.

#### 3.1. El discurso

Un discurso oral se puede dividir en partes y cada una de ellas necesita un tiempo del total asignado para la exposición, como veremos en el siguiente gráfico:





A la hora de hablar en público es importante que tengamos presentes los siguientes aspectos:

- Tener bien estructurado el discurso: apertura, cuerpo y conclusiones de lo que se quiere decir.
- Ser puntual en el comienzo y en la finalización.
- Conocer el tipo de público.
- Adecuar el tipo de discurso al público: informativo, festivo, mitin...
- Hacer referencia a las personas que han hablado con anterioridad.
- Dominar los nervios.
- Adoptar la postura más cómoda.
- Cuidar la expresión corporal: contacto visual, limitar los gestos, evitar los movimientos inconscientes...
- Hacer pausas de vez en cuando
- Emisión de la voz: ni muy alta, ni muy baja, velocidad adecuada, variar el tono...
- Mostrar naturalidad en el comportamiento y en el habla, que no parezca ensayado.
- Concentrarse en aquello que es importante.
- Tener en cuenta que hablaren público no es estar todo el tiempo leyendo.
- Saber manejar las posibles interrupciones del público, alguna cosa que cae, los medios técnicos que pueden fallar...
- No perder la compostura.

En estas situaciones es bastante común el miedo escénico, que es uno de los miedos más frecuentes del ser humano. Es el miedo a hablar en público o a aparecer en público y normalmente altera el pulso y el metabolismo con efectos tales como palpitaciones, ponerse roja, sudor frío, garganta seca, agarramiento muscular, quedarse en blanco y otros síntomas.

Para intentar reducirlo hay que prepararse bien el tema del que se va a hablar, conocer bien al público, entrenar el discurso y cronometrarlo, tener los objetivos claros y utilizar medios auxiliares en los que apoyarse.

Resulta muy útil realizar con antelación una ficha para hablar en público que resume los aspectos importantes a tener en cuenta:

FICHA PARA HABLAR EN PÚBLICO	
Título	
Duración	
Público	
Objetivos	
Contenido	

Algunos criterios que hay que tener en cuenta en una exposición oral, que nos servirán tanto de guía como de evaluación son, según el Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat Politècnica de Catalunya (2008) son los siguientes:

- a) Presentación de la ponente: es necesario saludar al público y presentarse y seguidamente indicar el tema del que se va a hablar.
- b) Utilizar correctamente el recurso oral: reiterar la idea para que el público lo entienda mejor, poner ejemplos, utilizar el humor si es el caso, contar alguna anécdota que tenga que ver con lo que estamos explicando (ejemplo: les explicaré una anécdota que me sucedió... hace unos días leí... les pondré un ejemplo de lo que estoy diciendo...)
- c) Mantener el contacto visual: mirar directamente a las personas que forman la audiencia, no limitarse a la primera fila o a un sector determinado.
- d) Tener claro el objetivo que se pretende conseguir, exponerlo con la mayor claridad y no dando nada por ya sabido.
- e) No improvisar: hay que tener preparado aquello que queremos que llegue a la audiencia y evitar así que se pierda la información.
- f) Lenguaje preciso: la persona que expone ha de adecuar su lenguaje al nivel de la audiencia, utilizando el vocabulario y los términos técnicos apropiados.
- g) Resumen y despedida: resume los argumentos más importantes sobre el tema expuesto, deja participar al público con comentarios y preguntas, da las gracias y se despide.

- h) Ajustarse al tiempo establecido, no ha de quedarse corto ni demasiado extenso.
- i) Ha de responder de forma adecuada a las preguntas que se le formulen y en caso de no saber responder ha de emplazar al interlocutor para poder contestarle en otro momento.

### 3.2. La redacción de un texto

En caso de que la comunicación se realice de manera escrita en forma de artículo o comunicación conviene tener en cuenta los siguientes aspectos (Universitat Politècnica de Catalunya, 2008):

La primera versión que escribamos sobre un texto nunca será la definitiva, será necesario hacer un primer borrador del texto y sobre él iremos mejorando. Iremos releendo lo que hemos escrito para detectar los puntos débiles (fragmentos que no se comprenden o resultan ambiguos) o para las cuestiones de estilo (revisor ortográfico, orden de la información, extensión de las frases, puntuación, precisión de las palabras, registro).

Tenemos que asegurarnos de que decimos lo que queremos decir, y que lo hacemos de una forma adecuada, respondiéndonos a las siguientes cuestiones:

- ¿El borrador sigue la estructura del texto?
- ¿Incluye toda la información principal que he seleccionado?
- ¿Se entiende el texto?
- ¿He consultado la terminología?
- ¿He pasado el corrector ortográfico?
- En caso de haber gráficos, ¿ilustran con claridad el tema que se explica en el texto?
- ¿El texto tiene una buena presentación?

A la hora de evaluar o autoevaluar un texto escrito podemos tener en cuenta los aspectos que se recogen en el cuadro siguiente:

Elementos a evaluar	Bien consultado	Consultado	No consultado
<b>Ordenación de las ideas</b>	Se entiende bien. Ordena la información principal y secundaria de forma lógica y bien ligada.	No se entiende bien. Ordena la información principal y secundaria de forma poco lógica y/o poco ligada.	No se entiende nada. Ordena la información principal y secundaria de forma nada lógica y/o nada ligada.
<b>Terminología</b>	Hace un buen uso del vocabulario técnico de la especialidad.	Vacila en el uso del vocabulario técnico de la especialidad.	No usa y/o no domina en absoluto el vocabulario técnico de la especialidad.
<b>Corrección ortográfica</b>	El texto no contiene ninguna o casi ninguna falta de ortografía (0 o 1 por página) y si hay alguna es leve.	El texto contiene algunas faltas de ortografía esporádicas (2 o 3 por página), alguna grave.	El texto contiene muchas faltas de ortografía (4 o más por página), muchas graves.
<b>Presentación</b>	Tiene una buena presentación: portada, márgenes, títulos y subtítulos, numeración de páginas, uso lógico de la tipografía etc. puede faltar alguno de estos elementos.	En general tiene una buena presentación pero faltan dos o tres de estos elementos: portada, márgenes, títulos y subtítulos, numeración de páginas, uso lógico de la tipografía etc.	En general tiene una mala presentación. Falta cuatro o más de estos elementos: portada, márgenes, títulos y subtítulos, numeración de páginas, uso lógico de la tipografía etc.

Fuente: Universitat Politècnica de Catalunya. Institut de Ciències de l'Educació (ICE) (2008): "Comunicació verbal i escrita".

### 4. Aspectos que hay que tener en cuenta en nuestra comunicación

La comunicación es un instrumento básico del Trabajo Social. En todas las profesiones que tienen que ver con la interacción humana es muy importante la comunicación como mecanismo para llegar a las personas y entender su situación. Todas nuestras intervenciones se

basan en comunicar: la entrevista, la intervención, la información y el asesoramiento, las coordinaciones con otras profesionales, la docencia, las reuniones de equipo, los informes, la supervisión...

La comunicación que establezcamos ha de ser accesible y entendible por todas las personas, ya sean usuarios de nuestro recurso, otras profesionales, organizaciones, etc. Por eso es importante adaptarla a las posibles diferencias que tengan nuestros interlocutores: personas con discapacidad auditiva, visual, discapacidad física o psíquica, diferente edad, otras culturas, creencias religiosas...

Nuestra comunicación personal y profesional ha de ser accesible para personas con capacidades diferentes y no ha de ser discriminatoria por motivos de género, edad o de procedencia cultural. En ocasiones, la mayoría de personas y de profesionales tenemos un gran desconocimiento sobre las peculiaridades de otras personas y, solo con tener en cuenta unas simples normas, podríamos mejorar nuestra comunicación con ellas, evitando así su discriminación.

#### 4.1. Como hacer nuestra comunicación más accesible a personas con discapacidad auditiva<sup>2</sup>

A la hora de comunicarnos con una persona con discapacidad auditiva hemos de tener en cuenta los siguientes puntos:

<b>1. Estar preparada</b>	Pregúntale a la persona cuál sería la mejor manera de comunicarse. Ten a mano lápiz y papel por si quieres escribir aquellas palabras que sean difíciles de entender.
<b>2. Encuentra un lugar tranquilo y bien iluminado como hablar</b>	Deja que escoja el lugar o pregunta si es adecuado. Los sitios ruidosos y con poca luz no son adecuados ya que impiden verse el rostro con claridad.

<sup>2</sup> Información extraída del trabajo cooperativo elaborado por Adrian Dalmas, Sandra Martínez, Esperanza Valentín, Raimiro Martínez y Pere Vela, alumnado de Comunicación Profesional del curso de nivelación al Grado en Trabajo Social 2011-2012.

<b>3. Llama su atención</b>	Avisa cuando vayas a hablar. Antes de empezar a hablar, llama su atención con un toque suave en el brazo, en el hombro o la pierna. Nunca se debe golpear ni empujar a la otra persona para llamar su atención, ni tocarle en la espalda ni en la cabeza. Mover la mano dentro del campo visual de la persona. Espera a que te esté mirando para empezar a hablarle. Si la persona está alejada puedes llamar a una tercera persona para que le avise. Se puede dar golpes en la mesa o en el suelo para que perciba vibraciones o golpear la escalera o la barandilla. Párate o siéntate a una distancia de 1 a 2 metros de la persona.
<b>4. Habla normalmente y mantén tu boca al descubierto</b>	Habla normalmente, más fuerte, pero no grites. Gritar modifica la expresión de tu rostro y puede hacer más difícil el entendimiento. No exageres el movimiento de tus labios. Vocaliza bien pero sin exagerar. No te molestes si te mira los labios, se está concentrando en leerlos. Hablar lentamente es lo que más ayuda. No te pongas nada en la boca mientras hablas ni dificultes la visión de cara y labios. No te tapes la boca o gires la cabeza mientras hablas. Evita gafas, chicles, cigarrillos... La cara del interlocutor debe estar iluminada. La persona con discapacidad auditiva no debe recibir la luz de frente, hay que evitar que se deslumbré o haya oscuridad. Asegúrate de poder ver el rostro de la otra persona claramente, y asegúrate de que la otra persona te pueda ver bien también.
<b>5. Tener paciencia</b>	Trata de no estar preocupado. La preocupación puede hacer más difícil que la otra persona entienda lo que le dices o pueda leer tus labios. No pretendas que te entienda si en realidad no entiende. Fídelo a la persona que repita lo que dijo. Sólo por el hecho de que una persona asienta con la cabeza no significa que te haya entendido. Pregúntale, "¿Me entiendes?" o "¿Te lo repito?". Si la persona no te entiende, repítelo. Pero esta vez, usa palabras simples y oraciones cortas. Puedes utilizar sinónimos o frases alternativas. Sé paciente. Si te muestras impaciente, la próxima vez, no te solicitará que lo repitas y no habrá una buena comunicación. Cuando no te entienda, no digas "no importa, no es importante", es ella quien debe decidirlo. Si está en un momento de concentración (conduciendo) y no te entiende, déjalo para otro momento, pero cumple tu promesa de devolverlo. Las personas con discapacidad auditiva, se esfuerzan mucho por entenderte. Si notas su cansancio, déjale descansar un rato.

<p><b>6. Presta especial atención cuando te hables a un grupo</b></p>	<p>Para dirigirse a un grupo numeroso de personas sordas y llamar su atención se puede apagar y encender la luz varias veces consecutivas. En el caso de tratarse de un grupo, haz que las personas se sienten en círculo, de esta manera podrán verse las caras. Será necesario respetar los turnos entre los interlocutores e indicarles quién va a intervenir. Fíjate en las expresiones faciales. Mira directamente a la persona al hablarle.</p>
<p><b>7. Habla con naturalidad y tranquilidad</b></p>	<p>Las ironías pueden dar lugar a malas interpretaciones. En ocasiones de incomprensión, puedes sugerir utilizar papel y bolígrafo. Utiliza frases cortas con estructura gramatical correcta y si continúa sin comprender, repite con palabras más sencillas.</p>
<p><b>8. Ayúdate con los gestos</b></p>	<p>Los gestos son muy importantes, porque muestran emociones y aportan mucha información a las personas sordas. Es preciso señalar las cosas y luego explicarlas. Utiliza gestos naturales, palabras escritas o dibujos para facilitar la comprensión del mensaje.</p>
<p><b>9. Presta atención al tipo de discapacidad</b></p>	<p><b>Cuando te dirijas a una persona sorda usuaria de la Lengua de Signos:</b> se puede contar con la presencia del Intérprete de LSE (para cualquier tipo de interacción con ella). Puedes aprender la Lengua de Signos, a través de clases o con alguien que lo hable. <b>Cuando la persona sorda utilice prótesis auditivas (audífonos):</b> La mayoría de las personas sordas provistas de audífonos no tienen audición completa por el simple hecho de llevarlos, sino que son un complemento para discriminar los sonidos que se producen a su alrededor. La comprensión de la lengua oral a través de las prótesis auditivas exige una larga rehabilitación auditiva, para que le sean de utilidad y aún así no disponen de una garantía de recepción del mensaje al cien por cien. Algunas personas sordas usuarias de audífonos precisan el apoyo de la lectura labial para captar los mensajes. También utilizan en su vida cotidiana al Intérprete de LSE y por tanto pueden solicitarlo para cualquier otro tipo de servicio de interpretación extraordinario. <b>Cuando te comuniqués con una persona sorda sin conocimiento de LSE ni lectura labial:</b> En estos casos, podrás comunicarte con él/ella a través de la escritura (con mensajes escritos sencillos y claros). Si se diese esa circunstancia, hay que tener en cuenta que esta persona posiblemente, presente un nivel de lecto-escritura bajo.</p>

**10-La actitud es lo que cuenta**  
Lo más importante para comunicarse con una persona sorda es querer hacerlo. La voluntad de entender y querer entender es fundamental.

**4.2. Cómo hacer nuestra comunicación más accesible a personas con discapacidad visual<sup>3</sup>**

Cuando tratamos con una persona con deficiencia visual, normalmente nos faltan recursos para relacionarnos de una manera cómoda con ella. ¿Cómo nos dirigimos a ella? ¿Podemos preguntarle por la causa de su deficiencia? ¿Hay que evitar determinadas palabras para no ofenderla?...

Estas dudas, junto con las actitudes y prejuicios que tenemos sobre la deficiencia visual, hacen que nos sintamos muchas veces incómodos e incluso que en ocasiones, evitemos interactuar con estas personas. Incluso si lo hacemos, en lugar de prestar ayuda, que suele ser nuestra pretensión, lo que conseguimos es incomodar y obstaculizar su desenvolvimiento normal, al desconocer cómo y de qué manera debemos dirigirnos a la persona con deficiencia visual.

El trato con una persona con deficiencia visual no tiene por qué diferir del que tenemos con otras personas. Unas pequeñas recomendaciones, aplicables también a otras relaciones sociales, son suficientes para actuar correctamente y relacionarnos con ellas.

3 Tomado de Motos, J., (2011).

<p><b>Relación y comunicación: actitud de respeto.</b></p> <p>Cada persona es única y las diferencias individuales en cuanto a grado de deficiencia visual, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que tenga niveles diferentes de funcionamiento. Por eso, el respeto a la persona con deficiencia visual se debe reflejar entre otras cosas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntar antes de ofrecer ayuda, el hecho de que una persona tenga una deficiencia visual no debe llevarnos a suponer que necesita de nuestra ayuda.</li> <li>- No forzar a recibir una ayuda no necesaria, en muchos casos cuando una persona solicita una ayuda puntual (cruzar una calle, el nº del autobús que se acerca, etc.) nos empeñamos en imponer nuestra ayuda más allá de lo que la persona necesita.</li> <li>- Evitar la sobreprotección. Debemos evitar hacer de "ángel de la guarda".</li> <li>- No generalizar, el comportamiento de una persona con deficiencia visual no tiene por qué ser igual al de otra. Existen muchas diferencias desde el punto de vista del funcionamiento autónomo como de carácter.</li> </ul>	<p><b>Comunicación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar en un tono normal, espacio y claro. No gritar o elevar la voz, las personas con deficiencia visual, en general, oyen perfectamente.</li> <li>- No sustituir el lenguaje verbal por gestos que no podrán ser percibidos por la otra persona.</li> <li>- Ser específico y preciso en el mensaje, a fin de no confundir o saturar a la persona.</li> <li>- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto", "aquello" ... ya que van acompañadas con gestos que no pueden ver. Es preferible utilizar términos más orientativos como "a izquierda de la mesa", "a tu derecha", "delante de la puerta", "detrás de ti". En ocasiones, puede ser también útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.</li> <li>- Utilizar normalmente las palabras "ver", "mirar", etc.; no considerarlas como términos tabú pues las propias personas con ceguera y deficiencia visual las utilizan normalmente.</li> <li>- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad a la persona tales como "¡ay!", "¡ay!", "¡cuidado!", etc., cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta, un obstáculo en la acera, etc.). Es preferible emplear una exclamación más informativa, como "alto", con el fin de evitar que siga avanzando y explicarle después, verbalmente, el peligro o ayudarle para que pueda evitarlo.</li> </ul>
<p><b>Interacción social.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar dirigiendo nuestra mirada a su cara.</li> <li>- Dirigirse directamente a la persona y no al acompañante.</li> <li>- Utilizar el nombre de la persona, para que tenga claro que nos dirigimos a él o ella.</li> <li>- Presentarse con el fin de que la persona sepa con quien se encuentra y en caso de conocer a la persona no jugar a las adivinanzas, ¿quién soy?</li> <li>- Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para hacerle saber que queremos saludarle.</li> <li>- Avisarle cuando abandonamos una estancia y cuando volvemos a ella, de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos con ella.</li> </ul> <p>Indicarle si hay otra u otras personas presentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar, si es necesario, que se está haciendo o se va a hacer. "Un momento, estoy hablando al encargado" ...</li> </ul>	

<p><b>Seguridad y organización del entorno.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener un entorno ordenado. Cuando se conoce la ubicación de las cosas es más fácil encontrarlas y disminuye el riesgo de golpes. Es recomendable que todos los objetos se mantengan en el orden habitual, y, si se altera, informar de ello.</li> <li>- Para prevenir, los golpes o accidentes con objetos es aconsejable seguir las siguientes recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las puertas y ventanas deberán estar totalmente abiertas o totalmente cerradas.</li> <li>• Las sillas deberán estar colocadas debajo de las mesas o bien pegadas a la pared, nunca dispersar por la habitación.</li> <li>• Las puertas de los armarios deberán estar cerradas, al igual que los cajones.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Consejos prácticos para ayudar en el desplazamiento.</b></p> <p>Si requiere nuestra ayuda para cruzar, sortear un obstáculo, acceder a un edificio, a unas escaleras, etc., estas son algunas recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntar antes de ofrecer la ayuda, no suponer que <b>siempre</b> nos necesita.</li> <li>- Prestar sólo la ayuda que se solicite: cruzar la calle, informar del nº del autobús que se acerca, etc., procurando no imponerle otra cosa no solicitada.</li> <li>- Le ofreceremos nuestro brazo para que se agarre, colocándonos delante de ella. Nunca deberemos situarnos detrás ni empujarle.</li> <li>- Si utiliza perro-guía hay que preguntarle primero si quiere agarrarse a nosotros o prefiere seguirnos.</li> <li>- Es imprescindible establecer un código de señales corporales, apoyado en indicaciones verbales, que permita a la persona con discapacidad visual desplazarse con seguridad y comodidad.</li> </ul> <p><b>¿Cómo acompañarle?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situarle medio paso por delante para permitir que se coja de nuestro brazo. La indicación para que se sujete se puede hacer verbalmente o a través de un contacto directo.</li> <li>- El guía y la persona con discapacidad visual deberán llevar el brazo próximo al cuerpo para transmitir y recibir la información adecuadamente.</li> <li>- La persona guiada cogerá el brazo del guía justo por encima del codo. La sujeción debe ser lo suficientemente firme para mantener el contacto.</li> <li>- La persona con discapacidad visual irá medio paso por detrás del guía para poder reaccionar adecuadamente a la información que ésta le transmite.</li> <li>- El paso de los dos debe ser coordinado, adecuado a su velocidad y a las características del medio por el que se desplazan.</li> <li>- Mientras caminan, el guía puede ir dando información sobre el ambiente o la ruta.</li> <li>- El guía debe colocarse habitualmente en el lado opuesto en el que la persona lleva el bastón, si es el caso.</li> <li>- No se debe coger en ningún caso el bastón o la ropa para guiarlo ni empujarlo por detrás.</li> </ul> <p><b>¿Cómo actuar cuando se pasa por un lugar estrecho?</b></p> <p>El guía llevará el brazo hacia atrás, y con este movimiento indicará que se están acercando a un tramo por el que no pueden pasar uno al lado del otro. Por este motivo, la persona con discapacidad visual, sin soltarse, se colocará justo detrás de él. Una vez pasada la zona estrecha, volverán a su posición inicial.</p> <p><b>¿Cómo subir y bajar escaleras?</b></p> <p>El guía deberá aproximarse siempre al borde de la escalera en perpendicular, se parará brevemente e indicará si es subida o bajada antes del inicio. Siempre irá un escalón por delante.</p>
---	--

Una vez finalizada la subida o bajada, se detendrá brevemente antes de reanudar la marcha normal, para indicar que los escalones han finalizado.

- Si tenemos que parar sin haber finalizado la escalera, lo explicaremos verbalmente para evitar que interprete nuestra parada como el fin de la escalera.
- En escaleras mecánicas es preferible que en el inicio de la misma coloquemos la mano sobre el pasamanos.

**¿Cómo indicar donde se encuentra un asiento?**

- Se acompañará hasta la silla o asiento.
- Si nos acercamos por el respaldo, colocaremos su mano en el mismo.
- Si nos aproximamos de frente, haremos que sus rodillas toquen el asiento, o bien podremos indicarle verbalmente que se encuentra frente a él.
- En una fila de butacas, basta con colocar su mano en el respaldo de la fila anterior, para que le sirva de guía y avisarle verbalmente cuando haya llegado a su asiento.

### 4.3. Cómo hacer que nuestro lenguaje no sea discriminatorio por razón de sexo

Por medio del lenguaje nos comunicamos, reflejamos la realidad y transmitimos valores que pueden cambiarla o perpetuarla, que condicionan nuestro pensamiento y comportamiento y por tanto también nuestro desarrollo social. Si lo que transmitimos con el uso del lenguaje es un mensaje basado en estereotipos o prejuicios, estaremos contribuyendo a establecerlos en nuestras relaciones de convivencia. Cualquier lengua refleja el pensamiento colectivo y con ella se transmite una manera de pensar, sentir y actuar de cada sociedad. El lenguaje no es sexista en sí mismo, pero el uso que hacemos de él sí lo es y este uso es reflejo de una sociedad androcéntrica en la que se valoran las capacidades y funciones del hombre y se ocultan o no se reconocen las de las mujeres. Si cuando hablamos reproducimos la ocultación de las mujeres, estaremos contribuyendo a una mayor invisibilización.

Algunas propuestas para un uso no sexista del lenguaje extraídas de la "Guía per a un ús no sexista del llenguatge" de la Unitat d'Igualtat de la Universitat de València, son las que se detallan a continuación.

#### *Uso de términos genéricos, colectivos, abstractos y perífrasis*

- a) Se puede sustituir al masculino supuestamente genérico por un sustantivo auténticamente genérico que represente a mujeres y hombres: persona, personal, equipo, colectivo, público, pueblo, población, etc.

#### Ejemplo:

Todos los afectados recibieron una indemnización (incorrecta)

Las personas afectadas recibieron una indemnización (correcta)

Hay que tener cuidado con los falsos genéricos como "hombré" para referirse a toda la humanidad; esta expresión habrá que sustituirla por otras expresiones no excluyentes del género femenino como "*las personas*", "*la gente*", "*los seres humanos*", "*la humanidad*".

- b) Los sustantivos colectivos también pueden ejercer esta función: profesorado, vecindad, clientela, ciudadanía, electorado, voluntariado, etc.

#### Ejemplo:

La universidad pondrá a disposición de los alumnos el servicio médico (incorrecta)

La universidad pondrá a disposición del alumnado el servicio médico (correcta)

- c) Los sustantivos abstractos se pueden utilizar para aludir a la profesión, el oficio, la titulación, etc.: dirección, presidencia, alcaldía, inspección...

#### Ejemplo:

En el ayuntamiento gestiona el alcalde (incorrecta)

En el ayuntamiento gestiona la alcaldía (correcta)

- d) Cuando no se disponga de genéricos, colectivos o abstractos se podrá optar por el uso de perífrasis:

#### Ejemplo:

(En lugar de) Los médicos, (es más correcto) Las personas que ejercen la medicina

(En lugar de) Los demandados, (es más correcto) La parte demandada

- e) También se puede sustituir al masculino genérico por una metonimia como el cargo, la actividad, la profesión, el lugar, etc.

#### Ejemplo:

- (En lugar de) Los murcianos están de fiesta, (es más correcto) Murcia está de fiesta.
- (En lugar de) Los profesionales acudirán al acto, (es más correcto) La profesión acudirá al acto.

### Uso de fórmulas de *desdoblamiento* y *barras*

Tanto el desdoblamiento como el uso de las barras son un buen recurso para visibilizar los dos géneros, pero habrá que utilizar este recurso cuando no haya otra alternativa porque dificulta la lectura.

El desdoblamiento lo utilizaremos cuando se haga referencia a un grupo integrado por mujeres y hombres, en cualquier caso siempre será conveniente alternar el orden de presentación para no dar siempre prioridad al masculino.

#### Ejemplo:

Las niñas y los niños estarán de vacaciones a partir del martes.

El uso de las barras está recomendado especialmente en los documentos en los que haya problemas de espacio y no haya ningún otro recurso. De hecho, instituciones como el Parlamento Europeo recomiendan el ahorro del uso de los dobles mediante barras del tipo: el/la usuario/a

### Feminizar términos

- a) La incorporación progresiva de la mujer al mundo laboral, ha conducido a la comunidad lingüística a generar formas femeninas que no existían, para adaptarse a la nueva situación. Podemos utilizar el género masculino o femenino según el sexo de la persona que ejerza la profesión, cargo, etc.

#### Ejemplos:

Escritor/escritora  
Trabajador/trabajadora  
Maestro / maestra

- b) En algunos casos hay que usar el sufijo -esa (oficios, cargos, títulos nobiliarios)

Alcalde / alcaldesa

Abad / abadesa

- c) En el caso de las palabras invariables habrá que anteponer el artículo para indicar la marca de género:

Un auxiliar / una auxiliar

El trabajador social / la trabajadora social

El fiscal / la fiscal

### Uso de construcciones *no sexistas*

El uso de determinantes y pronombres con marcas de género nos obliga a emplear sustantivos de género masculino o femenino. La alternativa es sustituirlos por otros, sin marca de género:

- a) Omitir el determinante ante sustantivos con forma única:

#### Ejemplo:

Los funcionarios y contratados asistieron a la asamblea (incorrecto)

Funcionariado y personal contratado asistieron a la asamblea (correcto)

Los dibujantes de cómic harán huelga

Profesionales del dibujo de cómic harán huelga.

- b) Sustituir a los determinantes por otros sin marca de género

#### Ejemplo:

Los solicitantes deberán llenar un impreso (incorrecto)

Cada solicitante deberá llenar un impreso (correcto)

- c) Recurrir a los pronombres sin marca de género:

#### Ejemplo:

Los que comen carne tienen peor digestión (incorrecto)

Quien come carne tiene peor digestión (correcto)

### Simetría en el tratamiento

Para un uso más igualitario del lenguaje, conviene tratar de una manera simétrica ambos géneros. Será necesario por tanto:

a) Hacer un uso adecuado de las fórmulas de tratamiento y corte-sía: es usual que en los documentos generados por la administración aparezcan solo las formas masculinas. Hay que evitar este uso.

Ejemplo:

El interesado / la interesada o la persona interesada

Sr. / Sra.

El titular/la titular o la persona titular

b) El tratamiento deberá ser homogéneo en todo el texto.

Si se opta por el uso de barras y desdoblamientos habrá que usarlos a lo largo de todo el documento.

#### 4.4. Cómo hacer que nuestra comunicación sea más entendible para personas migrantes

Para podernos comunicar de manera efectiva con personas migrantes hemos de desarrollar ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para podernos relacionar con ellas así como tener en cuenta que existen ciertas peculiaridades en estas personas y en su contexto, que hemos de conocer.

Si trabajamos con personas migrantes es importante tener conocimientos sobre el fenómeno de la migración, de otras culturas, de la lengua que utilizan, del significado de su lenguaje no verbal. Hábitos, costumbres, crianza de los hijos e hijas, religión, tipo de familia, fiestas y comidas propias.

Hay que tener presente las diferencias culturales existentes y también que estas personas pueden estar siendo afectadas por el estrés aculturativo (el que produce una nueva cultura) o por el Síndrome del Inmigrante con Estrés Crónico y Múltiple o síndrome de Ulises (síntomas psiquiátricos producidos por determinados estresores y por los duelos y pérdidas que provoca la migración: duelo por la familia y los amigos, por la lengua, la cultura, la tierra, el estatus, el grupo étnico y por los riesgos físicos).

Si se trata de personas que provienen de países de habla castellana hay que valorar que:

- Aunque se utilice la misma lengua, las acepciones pueden ser diferentes y se pueden dar malos entendidos.

- Es necesario verificar el sentido de lo que se dice: "cuando tú me dices esto... yo creo entender que..."

- No es lo mismo defenderse en una lengua que ser capaz de expresar sentimientos con ella.

Es difícil llegar a expresarse en una lengua que no se domina: frases hechas, proverbios, dobles sentidos.

La profesional no ha de basarse solo en traducir lo que se dice, sino en entender la interpretación cultural de lo que se está diciendo. Se ha de hablar despacio, vocalizando muy bien.

En cuanto al lenguaje no verbal hay que saber que este transmite más significación emotiva que el verbal, pero que en culturas diferentes hay sistemas no verbales diferentes: la mirada, la expresión facial, la distancia personal, el contacto físico, el silencio... no significan lo mismo en todas las culturas.

En definitiva, para podernos comunicar de manera adecuada con personas migrantes es necesario ser muy respetuosas con las diferencias, favorecer un ambiente informal durante la entrevista, valorar lo suyo, tener una mentalidad abierta y sin prejuicios, tener interés por conocer lo diferente y estimar el carácter enriquecedor del resto de las culturas con las que convivimos.

#### PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN

- ¿Qué circunstancias hay que tener en cuenta a la hora de adaptar la entrevista a nuestro interlocutor/a para que nuestra comunicación sea útil?
- Nombra cinco puntos por los cuales son útiles las reuniones de grupo.
- Nombra los aspectos que hemos de tener en cuenta a la hora de hablar en público
- Explica cinco puntos que hay que considerar para comunicarnos con personas con discapacidad auditiva.



## EJERCICIOS

1. Elabora un díptico explicativo sobre los aspectos más importantes a la hora de comunicarnos con una persona con discapacidad visual.  
Objetivo: El objetivo de esta actividad es que el alumnado resuma gráficamente en un folleto informativo aquellos aspectos importantes que hay que tener en cuenta en la comunicación con personas con discapacidad visual y que finalmente este díptico pueda ser repartido entre el alumnado del campus.
2. Realiza una ficha para hablar en público sobre una exposición que realizarás próximamente dirigida a los padres y madres del colegio en el que trabajas.  
Objetivo: el alumnado preparará una exposición oral y previamente una ficha para hablar en público, a través de la cual podrán poner en práctica y autoevaluar si han entendido los principios para una buena comunicación oral.
3. Autoevalúa un texto escrito que hayas realizado recientemente para cualquier asignatura, teniendo en cuenta los puntos que marca el Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat Politècnica de Catalunya.  
Objetivo: poner en práctica los conocimientos adquiridos sobre la redacción de un texto en los propios trabajos realizados por el alumnado.
4. Escoge un artículo de prensa y señala algunos aspectos a considerar para hacer que nuestro lenguaje sea menos sexista.  
Objetivo: analizar un documento público y extraer conclusiones sobre la utilización del lenguaje no sexista que hemos estudiado en clase, señalando las expresiones y palabras que sean incorrectas y apuntando como deberían ser.

## BIBLIOGRAFÍA

### *Bibliografía básica*

Bermejo, J.C. (1998): "Apuntes de relación de ayuda". Santander. Sal Terrae.  
Madrid, J. (2005): "Los procesos de la relación de ayuda". Bilbao. DDB.

Rosell, I. (1999): "La entrevista en Trabajo Social". Barcelona. Euge.  
Trevithick, P. (2006): "Habilidades de comunicación en intervención social". Madrid. Nancea.

### *Bibliografía complementaria*

Coulshed, V. (1998): "La gestión del Trabajo Social". Barcelona. Paidós.  
Fernández, J. (1997): "La supervisión en el Trabajo Social". Barcelona. Paidós.  
Fernández, T. y Ares, A. (2002): "Servicios sociales: dirección, gestión y planificación". Madrid. Alianza editorial.  
Gil, F. (2004): "Técnicas grupales en contextos organizacionales". Madrid. Ediciones Pirámide.  
ICU-UPC (2008): "Quadern per treballar les competències genèriques a les assignatures: Comunicació eficaç oral i escrita". Universitat Politècnica de Catalunya.  
Martínez, A., Sanahuja, A., Sentoja, V. (2007): "Manual de intervención psicossocial con menores migrantes". Cuadernos de investigación nº 1. Ceimigra.  
Motos, J. (2011): "Comunicació i discapacitat visual" TSNova nº 4 (95-105). Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social de València  
Pérez, O. (coord.) (2009): "Guía per un llenguatge igualitari en els mitjans de comunicació". Ajuntament de Sagunt.  
Poyatos, A. (coord) (2003): "Mediación familiar y social en diferentes contextos". València. Nau Llibres.  
Studer, J. (1994): "Oratoria. El arte de hablar, disertar y convencer". Madrid. El Drac.  
Torralba, F. (2006): "L'art de saber escoltar". Lleida. Pagés Editors.  
Unitat d'igualtat de la Universitat de València (2009): "Guía per a un ús no sexista del llenguatge"

### *Recursos electrónicos*

Sobre discapacidad auditiva:  
<http://www.parasordos.com/>  
[http://www.fiapas.es/FIAPAS/recursosdeayuda\\_d.html](http://www.fiapas.es/FIAPAS/recursosdeayuda_d.html)  
<http://www.fesord.org/>

## Índice

PRESENTACIÓN .....	11
INTRODUCCIÓN.....	15
ACERCA DE LOS AUTORES Y LAS AUTORAS.....	19

### TEMA 1

#### LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN EL TRABAJO SOCIAL MANOLO SALINAS TOMÁS

INTRODUCCIÓN.....	23
IDEAS CLAVE .....	24
1. La comunicación en la sociedad del conocimiento y la información..	24
2. La Comunicación. Etimología y concepto.....	26
2.1. La comunicación verbal y no verbal .....	27
2.2. La diferencia entre información y comunicación .....	28
3. Los modelos de la comunicación .....	29
3.1. El feedback como herramienta de cambio .....	33
3.2. Criterios para dar un feedback constructivo .....	34
3.3. Aspectos a considerar antes de dar feedback .....	36
4. Los niveles en la comunicación.....	37
5. Las funciones del lenguaje .....	38
6. Los axiomas de la comunicación .....	40
7. La subjetividad en la comunicación .....	44
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN.....	45
EJERCICIOS .....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	50

### TEMA 2

#### LA COMUNICACIÓN Y LA REPRESENTACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO SOCIAL FRANCESC XAVIER UCEDA I MAZA

INTRODUCCIÓN.....	53
IDEAS CLAVE .....	54
1. Un punto de partida: la comunicación y las representaciones sociales..	54
2. Las representaciones sociales y el Trabajo Social .....	56

Copyright © 2013

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web [www.tirant.com](http://www.tirant.com) (<http://www.tirant.com>).

© Esther Escoda y otros

© TIRANT HUMANIDADES

EDITA: TIRANT HUMANIDADES

C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia

TELF.S: 96/361 00 48 - 50

FAX: 96/369 41 51

Email: [tlb@tirant.com](mailto:tlb@tirant.com)

<http://www.tirant.com>

Librería virtual: <http://www.tirant.es>

DEPÓSITO LEGAL: V-3116-2012

I.S.B.N.: 978-84-15442-91-2

IMPRIME: Guada Impresores, S.L.

MAQUETA: PMC Media

Si tiene alguna queja o sugerencia envíenos un mail a: [atencioncliente@tirant.com](mailto:atencioncliente@tirant.com). En caso de no ser atendida su sugerencia por favor lea en [www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa](http://www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa) nuestro Procedimiento de quejas.