



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Capacidades, Tipos de preguntas y Estrategias

María José Hernández Serrano

CAPACIDADES del tutor

(Xus Martín, et al, 2008)

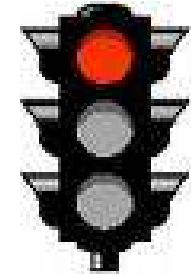
Actitud de **escucha**

Esfuerzo por **comprender** al otro

Renunciar al rol de **experto**



A EVITAR (ADAPTADO DE XUS MARTÍN, ET AL, 2008 P. 88)



Excesivos formalismos y protocolo

Ir de experto

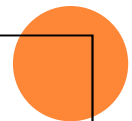
Preguntar mucho

Afán por contralar la situación

Preocupación

Prisas

Emitir juicios de valor



A FOMENTAR

(adaptado de Xus Martín, et al, 2008 p. 88)



Clima cómodo

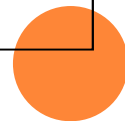
Escucha atenta

Ser receptivo


Ponerse en el lugar del otro

Ofrecer colaboración

Acabar bien la entrevista. Entrevistado satisfecho



PREGUNTAS EN LA ENTREVISTA.

- Habilidades que favorecen la comunicación:
 - Preguntas abiertas: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?
 - Preguntas cerradas: ¿estás? ¿eres? Haces?
 - **Parfraseo**: repetir con palabras diferentes el contenido del mensaje sólo destacando los hechos.
 - **Resumen**: con sus palabras, para señalar complejidad
 - **Reflejo de sentimientos**: lenguaje verbal y no verbal. No hacer valoraciones o interpretaciones.
- 

TIPOS DE PREGUNTAS

○ DIRECTAS

- ¿Cómo se organiza el tiempo en su casa?
- ¿Por qué cree que su hijo se comporta así?
- ¿qué quiere decir cuando afirma que “es un desastre”?

Información lineal, de causas, aclaratoria



TIPOS DE PREGUNTAS

○ CIRCULARES

- Comportamiento ante una circunstancia:
Cuando Laura empuja a tu padre ¿Qué hace tu madre?
- **Diferenciar hechos de comportamientos**
“Mis abuelos son unos meticones”
“¿qué hacen tus abuelos que les hacen ser unos meticones?”

***Información sobre procesos interactivos,
descubrir pensamientos, sentimientos***



TIPOS DE PREGUNTAS

○ PEDIR EXPLICACIONES

- ¿Cuál es tu explicación de que...?
- ¿cómo explicas el cambio/la diferencia en...?

○ EXPLICACIONES DE FUTURO

- Comparación en el tiempo ¿Desde – qué crees de?
- Imagínate que... ¿Qué pasaría?



TIPOS DE PREGUNTAS

○ PEDIR EXCEPCIONES

- COMPARAR ¿qué es diferentes? Frente a hace...
- RECURSOS ¿cómo conseguiste que sucediera...?
- RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS ¿De qué manera el que (excepción) hace que las cosas vayan de otra forma?
- OTROS PUNTOS DE VISTA ¿Quién más se dio cuenta? ¿cómo sabes que se dio cuenta?
- AVANCE ¿Qué tiene que suceder para que ...?





LA VARITA

- El mago sin magia

¿en qué puedo ayudarte?

¿qué (es lo primero que) te gustaría conseguir?

¿qué tiene que suceder para que se consiga?



POSIBLE Y OBSERVABLE

¿QUÉ PUEDES HACER PARA CONSEGUIR LO QUE TE PROPONES?

TAREA: PONER EN MARCHA SUS RECURSOS, SOLUCIONES INTENTADAS (+DELO=), EXCEPCIONES, PASOS PEQUEÑOS, DAR COMPETENCIA (HAZ/TRATA DE)

NO OBSERVABLE

Pregunta milagro

Un día al levantarte las cosas milagrosamente han cambiado ¿qué sería lo primero que te haría notar el cambio? ¿quién más lo notaría?

TAREA: Poner en situación de SOLUCIÓN

NO POSIBLE

Confrontar y redefinir

“lo que me cuentas es que...”

“yo a eso no te puedo ayudar, ahora a esto otro sí...”