

COMUNICACIÓ PROFESSIONAL ORAL

GRAU EN TREBALL SOCIAL
COMUNICACIÓ PROFESSIONAL
PROFESSORA: ENCARNA CANET BENAVENT

- Escoda, Esther (2012): *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social* (cap. 4 i 5).
- Rosell, Teresa (1987): *L'entrevista en el treball social*.
- Trevithick, Pamela (2006): *Habilidades de comunicación e intervención social*.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA

Comunicació amb les persones usuàries

- Entrevista
- Comunicació accessible i no discriminatòria

Comunicació entre professionals

- Coordinacions, gestions
- Reunions d'equip

Comunicació amb la societat

- Conferències, comunicacions...
- Docència
- Mitjans de comunicació

Amb qui ens comuniquem?

1. COMUNICACIÓ AMB PERSONES USUÀRIES

Aspectes que cal tenir en compte

- Llenguatge no sexista
- Comunicació accessible
- Comunicació intercultural
- Llenguatge no discriminatori per motius d'orientació sexual
- Llenguatge que fomenta l'odi



És una tècnica per a l'obtenció d'un coneixement orientat a una intervenció.



Teresa Rosell *L'entrevista en treball social* (1987): una relació, una tècnica i un procés.

L'ENTREVISTA EN EL TREBALL SOCIAL

Teresa Rosell



Relació: entre la professional i la usuària.



Tècnica: ús conscient i intencionat de coneixements provinents de la teoria.



Procés amb diverses etapes.

ETAPES DE L'ENTREVISTA

Preparació

- Material necessari, esquema de la sessió, informació anterior.

Inici Establir sintonia (*rapport*)

- RECEPCIÓ i salutació, **acomodament**, enquadrament de l'entrevista.

Cos de l'entrevista

- Part central; EXPLORACIÓ (diagnòstic).

Tancament

- Consolidar el que s'ha aconseguit: ACLARIMENT, resum dels acords.

Avaluació

- Dubtes, hipòtesis de treball, sessions futures.

- És la tècnica més important i la que més s'usa en treball social.
- Està destinada a aconseguir una finalitat:
 - Obtenir informació.
 - Donar informació.
 - Estudiar quina és la demanda i quin és el recurs idoni.
 - Recollir dades per a l'avaluació...

Modalitat
d'intervenció:
assessorament,
en crisi, de
control,
seguiment...

Característiques
de la persona
usuària

Qui és la
interlocutora:
usuària,
organització,
equip de
treball,
professionals...

L'entorn de
l'entrevista:
despatx,
hospital,
domicili,
escola...

Cal adaptar l'entrevista segons...

- Saber adaptar l'entrevista a la persona.
- Preparar el contingut i la finalitat de l'entrevista.
- Fer una llista de temes que volem tractar.
- Respondre amb flexibilitat a les necessitats de la persona.
- Saber si pot haver-hi algun punt de tensió.
- Saber establir comunicació i relació.

Habilitats en l'entrevista

- Demostrar interès i respecte per la individualitat de l'usuari.
- Crear un clima de confiança.
- Transmetre afecte.
- Acceptació i comprensió empàtica.
- Aptitud per a decidir quina informació és confidencial i quina no.

Habilitats en l'entrevista



- Rebuda respectuosa (desconeixement, por...).
- Donar la mà.
- Contacte físic?
- Veu suau i tranquil·litzadora.
- Conversació inicial informal.

Habilitats en l'entrevista

- Atenció a la decoració: formal o informal, privacitat, accessible, interrupcions i molèsties, que reflectisca la diversitat multicultural, d'edat i de sexe dels usuaris... L'ESPAI TAMBÉ COMUNICA.
- Habilitats empàtiques: arribar als sentiments de la persona i saber traduir en paraules aquests sentiments.
- Saber interpretar formes no verbals.

Habilitats en l'entrevista

- No eixir del tema principal.
- **Induir**: animar la persona a parlar.
- Permetre els **silencis**.
- Habilitats per a **acabar**: acomiadament, revelacions d'última hora, finalitzar la relació.

Habilitats en l'entrevista

Confirmar allò que s'ha dit en l'entrevista

Paràfrasi: dir allò que s'ha dit amb altres paraules, sense imitar. CONTINGUT.

Reflex: expressar sentiments en un llenguatge clar i entenedor. SENTIMENTS.

Resum dels punts i els acords abans de començar la sessió o en acabar-la.

Preguntes



- Preguntes **obertes**: donen llibertat i molta informació.
- Preguntes **tancades** (sí/no): més dificultat per a obtenir informació, però millor en casos especials.
- Preguntes **que** són adaptables i imprecises. És l'usuari qui decideix de què es parla.
- Preguntes **circulars**: recullen informació i fan participar en l'entrevista tots els membres.

2. COMUNICACIÓ AMB PROFESSIONALS

- Parlem en públic
- Treballem en equip
- Fem reunions
- Videoconferències



2.1. PARLAR EN PÚBLIC

- Parts d'un discurs:
 - Obertura (10%)
 - Cos (70%)
 - Conclusions (20%)



Aspectes que cal tenir en compte

- Dominar els nervis.
- Adoptar la postura més còmoda.
- Expressió corporal.
- Emissió de la veu.
- Fer pauses.
- Control del temps.
- Gestionar les interrupcions.



Aspectes que cal tenir en compte

- Conèixer el públic.
- Conèixer el tipus de discurs.
- Concentrar-se en la part important.
- Naturalitat.
- Parlar en públic no és llegir.



Por escènica



- La por escènica és possiblement una de les pors més grans.
- Altera el pols i el metabolisme: palpitations, suor freda, gola eixuta, engarrotament muscular.
- Per a evitar-la cal entrenament i tenir clars els objectius.

Intervenció en públic

Títol	
Duració	
Públic	
Objectius	
Contingut	

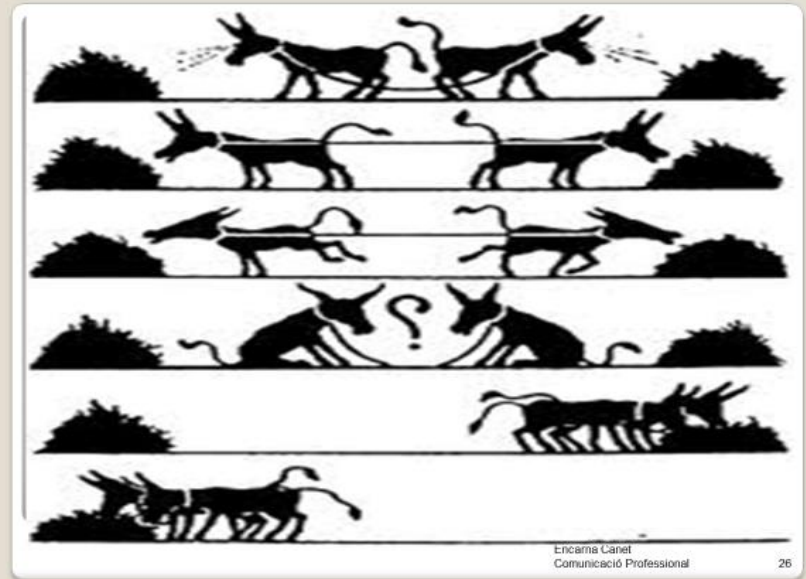
2.2. TREBALL EN EQUIP

- ***Técnicas grupales en contextos organizacionales***
Francisco Gil Rodríguez (2004). Ed. Pirámide.
Capítol 2. Reunions de grup
Capítol 3. Conferència, taula redona i debat
- ***Servicios sociales: dirección, gestión y planificación***
Tomás Fernández García i Antonio Ares Parra (2002). Alianza Editorial.
Capítol 6. Reunions eficaces
Capítol 8. conflicte i negociació

TREBALL EN EQUIP

- Els resultats que produeix són superiors a les aportacions individuals dels membres.

L'equip contribueix a la productivitat de l'organització.



Factors que contribueixen a l'eficàcia del grup

- Claredat dels objectius i dels rols.
- Direcció adaptada a la situació i a l'equip.
- Normes específiques sobre el comportament dels membres de l'equip.
- Cohesió de l'equip.
- Clima laboral.



2.3. REUNIONS D'EQUIP

Són un instrument fonamental per a la gestió del treball en equip. Permeten:

- Conèixer informació
- Difondre i intercanviar informació
- Debatre
- Prendre acords
- Contacte interpersonal
- Organitzar el treball
- Coordinar-se
- Dinamització i motivació

Etapes en la reunió en equip

1. Convocatòria amb ordre del dia.

2. Començament de la reunió:

- Puntualitat
- Exposició de l'objectiu
- Punts de discussió

3. Desenvolupament: participació del grup, punts de vista, dubtes...

4. Concreció de qüestions i repartiment de responsabilitats.

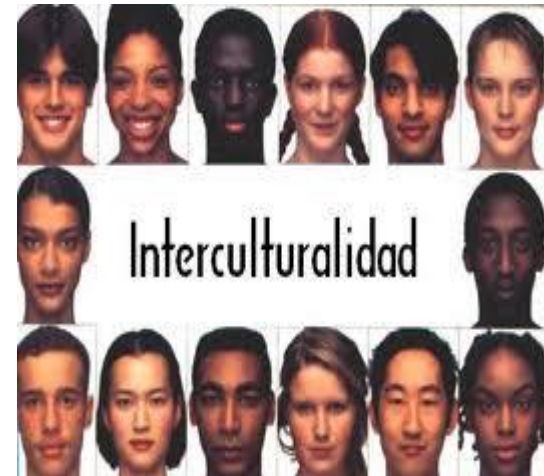
5. Resum i finalització: acords, decisions, responsables, convocatòria d'una nova reunió.

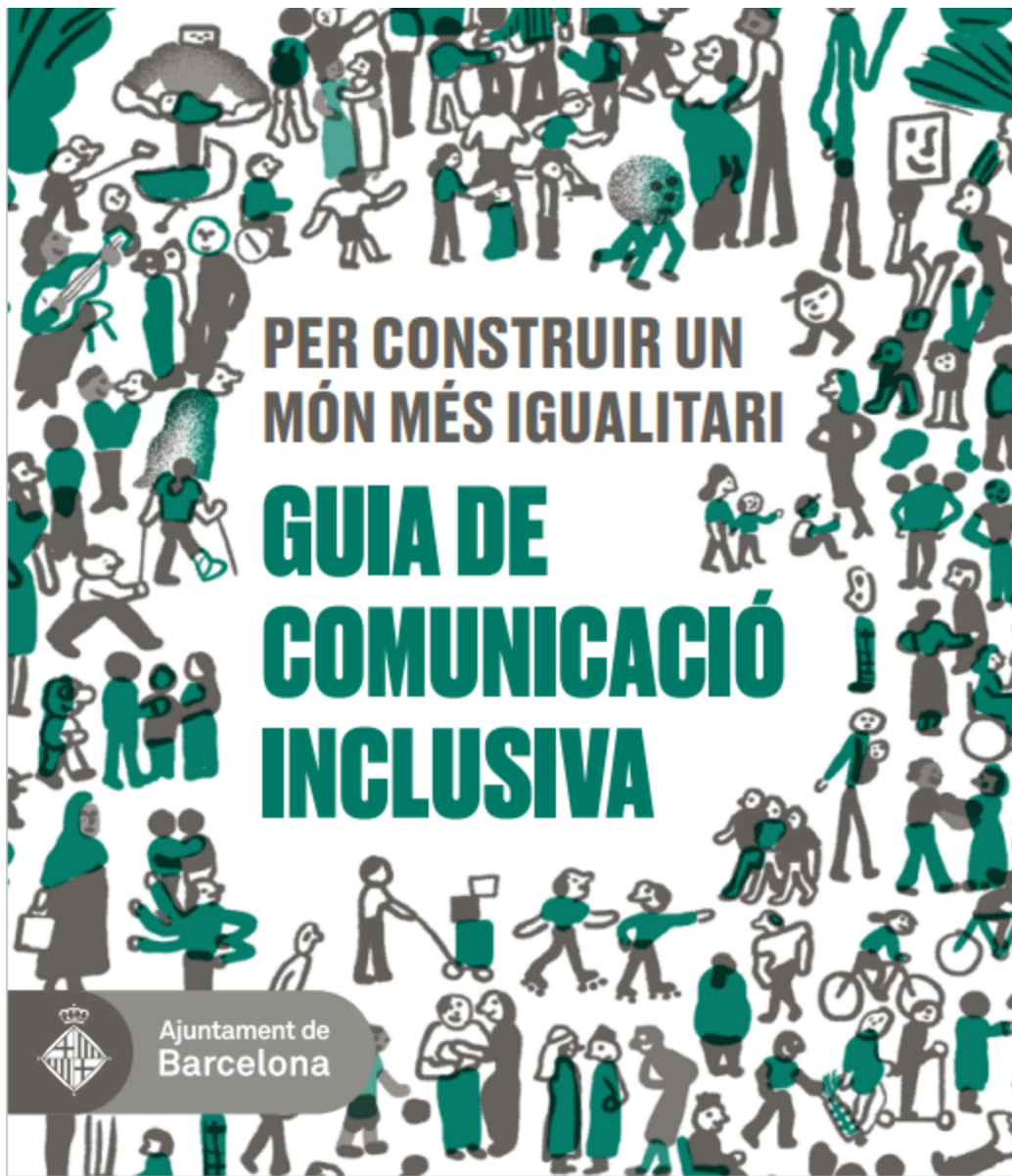
6. Alçament d'acta.

Preparació de la reunió

- Assistents
- Temps
- Lloc
- Accessibilitat
- Mitjans de suport
- Informació prèvia
- Ordre del dia

Comunicació accessible





**PER CONSTRUIR UN
MÓN MÉS IGUALITARI**

**GUIA DE
COMUNICACIÓ
INCLUSIVA**



Ajuntament de
Barcelona

- Una persona es pot definir per diversos eixos: edat, identitat sexual, color de pell, classe social, religió, origen, capacitats físiques o intel·lectuals, etc.
- Per a aconseguir ser una societat realment igualitària, aquests eixos identitaris no s'han de jerarquitzar mai els uns per sobre dels altres.



**LES PERSONES
EUROPEES
HAURIEN DE
DEIXAR DE
CONSIDERAR-
SE EL MELIC
DEL MÓN**

Expressions racistes i colonials	Proposem	Reflexió
persona immigrant	persona migrant	La migració és un procés que comença i acaba. No és per si mateix un tret definitori.
immigrant il·legal	persona en situació (administrativa) irregular	Cap persona és il·legal.
persona de color <i>negret</i>	persona negra / persona racialitzada / persona afrodescendent	En català <i>persona de color</i> es considera un eufemisme. L'ús de diminutius implica infantilització i menysteniment.
moro/mora	persona del Magrib / persona marroquina / persona algeriana...	És un insult, evita-ho.
immigrant de segona generació	descendent de persones que van migrar	La migració no s'hereta.
terrorisme islàmic	Al Qaeda, Daesh, Boko Haram...	Utilitzem el nom del grup terrorista concret sense associar-lo a tot l'islam o reduir la gihad a la violència.
terrorisme gihadista		

Expressions homòfobes o sexistes	Proposem	Reflexions
“Que et donin pel cul”	“Ves a pastar fang”	No s’ha de criminalitzar una pràctica sexual generalment associada a relacions gais.
“Això és una mariconada”	“Això és una ximpleria”	Utilitzar <i>mariconada</i> , que parteix d’un insult, és homòfob.
“Plores com una nena!”	“Crida i plora tant com vulguis!”	Evita els estereotips sexistes que generen desigualtat.

Expressions androcèntriques	Proposem	Reflexions
els alumnes	alumnat	Cal fer ús de substantius genèrics, col·lectius o abstractes.
el destinatari	persona destinatària	Si es parla sempre en masculí genèric s'invisibilitza les dones i es reforça els estereotips. Evita-ho!
tots fan el que volen	tothom fa el que vol	
els treballadors	les treballadores i els treballadors	Desdobra el terme.

Expressions no respectuoses	Proposem	Reflexions
discapacitat	persona amb discapacitat / persona en situació de discapacitat	Posem èmfasi en la persona i no en la discapacitat.
incapacitat	el nom de la persona: la Laura, en Miquel...	
deficient	persona amb discapacitat intel·lectual	Una persona sense discapacitat no és "normal" vers una persona que té discapacitat. El concepte de "normalitat" és una altra forma de discriminació i exclusió.
mongòlic		
minusvàlid		
invàlid		
paralític		
coix		
disminuït	persona amb discapacitat física / persona amb mobilitat reduïda	

LA COMUNICACIÓ AMB IMATGES TAMBÉ HA DE SER INCLUSIVA



Sistemes de comunicació alternativa

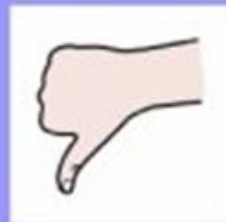
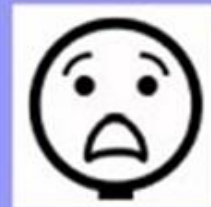
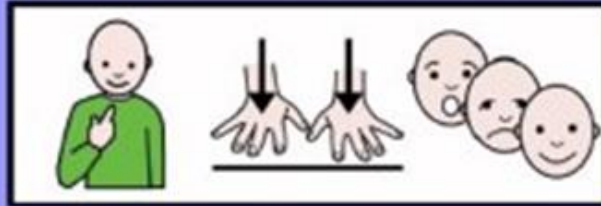


Sistema BLISS

SPC

(Sistema Pictográfico de Comunicación)

Personas					
Verbos					
Descriptivos					
Nombres					
Miscelánea	5	A		Jueves	
Social					



Persones amb discapacitat auditiva

PAUTES PER A COMUNICAR-SE

- ELS **GESTOS** tant de la cara com de la resta del cos aporten molta informació a les persones sordes.
- **Mostrar les emocions és molt important.**
- **Cal evitar** tenir objectes a la boca i tapar-se.
- Cal usar un to de veu moderat i **no cridar** perquè és un esforç inútil.
- Cal parlar a poc a poc i intentar **vocalitzar**, però sense exagerar.
- **Cal assenyalar** les coses i després explicar-les.
- Per a dirigir-nos a un **grup de persones sordes**, si volem cridar-los l'atenció, **apaguem i encenem el llum** unes quantes vegades consecutives.

- Si la persona és lluny, mou el braç o intenta comunicar-te amb una tercera persona perquè l'avise.
- **No s'ha d'espantar mai** ni colpejar fort per a cridar l'atenció, ni tocar l'esquena ni el cap, sinó **suaument el braç o la cama**.
- Cal usar **frases curtes** i, si continua sense entendre'ns, li ho tornem a repetir amb paraules més senzilles o usant sinònims.
- Podem pegar **colps** a la taula o a terra perquè noten les **vibracions**.
- **Cal evitar les ironies** perquè donen lloc a males interpretacions.
- Cal moure la mà dins del camp visual de la persona.

Llenguatge no sexista

El llenguatge no sexista és un ús igualitari del llenguatge que, de forma conscient, vol fomentar una imatge equitativa i no estereotipada de les persones a qui es dirigeix o a qui es refereix.

“Allò que s’anomena existeix”.

Usant un llenguatge no sexista donem a la dona la visibilitat que ha de tenir.

Ús del genèric universal

L'home ha creat: la humanitat ha creat.

Els drets de l'home: els drets humans.

Infants del carrer: la gent en situació de carrer.

Els treballadors: el personal.

Les infermeres: el personal d'infermeria.

Ús d'abstractes

Envieu els documents als coordinadors: envieu els documents a les coordinacions.

És responsabilitat de cada director de departament: és responsabilitat de les direccions de departament.

S'han de reunir tots els directors: s'han de reunir les persones titulars de les direccions.