

EL ARTE DE ESCUCHAR: CLAVES PARA ACOMPañAR



SESIÓN 9

LA COMUNICACIÓN Y LA ESCUCHA EN LAS REUNIONES GRUPALES



GUIÓN

1. Diferencia de la comunicación en un contexto grupal y en una situación de dos personas

2. La escucha activa, de verdad, en las reuniones grupales

- Conceptos clave
- Obstáculos

3. Tipos de comunicación: asertiva, pasiva y agresiva

- Dinámica práctica

4. Beneficios de la comunicación asertiva o de flexibilidad comunicativa en las reuniones grupales.

5. Principales dinámicas y conflictos que se dan en las reuniones grupales y sus causas.
Herramientas para afrontarlas.

- Cuestionario
- Simulación de situaciones

1. DIFERENCIAS ENTRE LA COMUNICACIÓN EN UN CONTEXTO GRUPAL Y ENTRE DOS PERSONAS

Estas diferencias se pueden entender desde varios aspectos:

- En el número de participantes.
- En la interacción: más directa, más íntima y personalizada entre dos personas y múltiple, con varios intercambios simultáneos en la reunión grupal.

- **En el nivel de atención.** Focalizada en una sola persona o distribuida entre varios participantes.
- **En la retroalimentación.** Inmediata y continua entre dos personas, más lenta y dispersa en el grupo, dependiendo de la cantidad de miembros.
- **En la toma de decisiones.** Más rápida, basada en el consenso de dos y con necesidad de coordinación, posibles votaciones o moderación.

- **En la gestión de turnos.** Natural y fluida entre dos personas y con necesidad de reglas o moderador para evitar interrupciones.

Este aspecto se suele considerar el más difícil y el que más conflictos genera. Varias personas quieren hablar al mismo tiempo o no se escuchan realmente entre sí.

- **En la relación emocional.** Aunque puede existir distinto grado de confianza entre dos personas, en el contexto grupal pueden ser varios los diferentes grados de confianza.

2.LA ESCUCHA ACTIVA, DE VERDAD, EN LAS REUNIONES GRUPALES

Reflexión grupal

Cuando pensáis en una reunión en la que os sentisteis bien escuchados, ¿qué recordáis que hacía el grupo?

¿Qué quiere decir la escucha de verdad?

Conceptos clave:

- Escuchar no es lo mismo que oír.

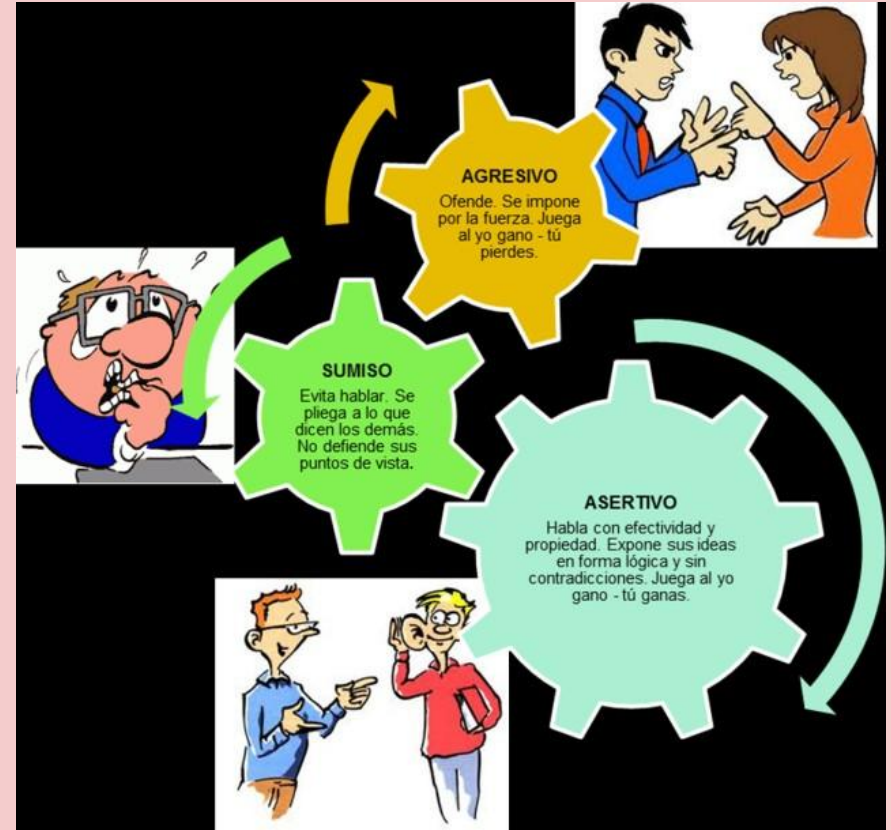
Oír = percibir sonidos

Escuchar = prestar atención, comprender,
validar.

- Elementos de la escucha activa.
 - **Atención plena** (mirar, postura ,evitar distracciones, contacto visual)
 - **Comprensión** (preguntar para aclarar, no suponer)
 - **Validación** (mostrar que se ha entendido, asentir, resumir)
 - **Respuesta adecuada** (respetuosa, breve, conectada a lo que se dijo y orientada a aportar)

- **Obstáculos para escuchar en grupo:**
 - **Interrumpir.**
 - **Pensar en la respuesta en lugar de atender.**
 - **Prejuicios.**
 - **Distracciones tecnológicas.**
 - **Falta de tiempo o paciencia.**

3. TIPOS DE COMUNICACIÓN



TRABAJO EN GRUPO CON FRASES

● ESTILO PASIVO

- La persona no expresa abiertamente sus opiniones, sentimientos o necesidades, por miedo al conflicto, al rechazo o desagradar a los demás.
- Suele ceder sus derechos y adaptarse a las decisiones ajenas, aunque eso le genere malestar o frustración.
- Dificultad para decir “no”.

- **ESTILO PASIVO**

- Habla en tono bajo e inseguro.
- Usa frases como “da igual”, “como tú digas”, “no importa “.
- Tiende a disculparse en exceso.

- **ESTILO PASIVO**

No siempre este estilo comunicativo refleja debilidad personal, autoestima baja.

Puede ser una conducta de autoprotección y autocuidado en determinados contextos (autoritarios o violentos)

Y el silencio y la reserva pueden ser formas legítimas de comunicación.

● ESTILO AGRESIVO

- La persona con estilo agresivo se comunica desde la exigencia o el control, buscando dominar o tener la razón.
- Le cuesta escuchar o aceptar opiniones diferentes.
- Interrumpe, critica o culpa.
- Tono de voz alto, firme o dominante

- **ESTILO AGRESIVO**

El estilo agresivo puede transformarse en liderazgo o defensa de valores si se canaliza con empatía.

Y podemos distinguir entre agresividad destructiva y firmeza apasionada.

● ESTILO ASERTIVO

- La persona con estilo asertivo, expresa sus pensamientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa.
- Defiende sus derechos sin agredir ni someterse y escucha activamente a los demás.
- El tono es firme, tranquilo y seguro.

● ESTILO ASERTIVO

- Usa mensajes en primera persona (“yo pienso“, “yo necesito“).
- Busca acuerdos y escucha con empatía.
- Contacto visual directo.

- **ESTILO ASERTIVO**



● ESTILO ASERTIVO

No todas las personas pueden o deben comunicarse de ese modo en todo momento.

Cuando ha existido una historia emocional, timidez o contexto social determinado, se puede encontrar difícil expresarse con esa seguridad.

Flexibilidad cognitiva.

4. BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA O DE FLEXIBILIDAD COMUNICATIVA EN LAS REUNIONES GRUPALES



El estilo asertivo o de flexibilidad comunicativa permite que en las reuniones grupales la comunicación sea efectiva, respetuosa y orientada a resultados.

Porque...

- Favorece **la participación equilibrada**, sin que unas personas impongan su opinión ni otras se queden calladas. Así, se aprovecha la diversidad de ideas y se fortalece la colaboración.
- **Reduce conflictos y malentendidos**. Si expresamos opiniones con claridad y respeto y escuchamos activamente, se evitan interpretaciones erróneas, resentimientos o enfrentamientos innecesarios.
- **Desarrolla liderazgo positivo y confianza**.
- Promueve la **inteligencia emocional colectiva**. Se reconocen y regulan las emociones propias y ajenas.

5. PRINCIPALES DINÁMICAS Y CONFLICTOS QUE SE DAN EN LAS REUNIONES GRUPALES Y SUS CAUSAS

1. Cuáles crees que son los principales conflictos o dificultades que se dan en las reuniones grupales.
2. Cuáles son las que te generan más malestar y te hacen sentir con menos herramientas para afrontarlas.
3. Qué crees que debería cambiar en las reuniones grupales. ¿Qué falta, o qué sobra?

Tipos de conflictos grupales:

- Diferencias de opinión o valores
- Desequilibrio en la participación (unos dominan, otros callan)
- Falta de claridad en los objetivos o roles
- Conflictos de poder o liderazgo
- Emociones no gestionadas (frustración, miedo, rivalidad, desmotivación)

Causas más frecuentes

- Comunicación poco clara o agresiva
- Escasa escucha o interrupciones
- Falta de acuerdos previos sobre normas y límites
- Expectativas no compartidas

Estrategias y herramientas de resolución:

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Comunicación asertiva	Escuchar sin interrumpir, expresar opiniones con respeto y en primera persona, validar la perspectiva del otro.	<i>"Entiendo tu punto; desde mi perspectiva podríamos repartir las tareas para avanzar sin tanta presión."</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Flexibilidad comunicativa	Adaptar tono, lenguaje y actitud según el contexto. Saber cuándo insistir y cuándo ceder.	<i>"¿Qué tal si hacemos una pausa y retomamos con nuevas ideas?"</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Gestión emocional	Reconocer y regular emociones antes de responder. Postergar intervenciones si hay tensión.	<i>"Prefiero pensarlo un momento y retomamos enseguida."</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Reencuadre positivo	Ver el conflicto como una oportunidad de mejora. Buscar coincidencias y aprendizajes.	<i>"Todos queremos que el proyecto salga bien; quizá cambia la forma de lograrlo."</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Claridad en acuerdos y roles	Definir objetivos y responsabilidades concretas. Confirmar compromisos al cierre de la reunión.	<i>"Acordamos que Ana redactará el informe y Juan coordinará la presentación."</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Cultura de retroalimentación	Reflexionar sobre cómo funcionó la reunión, reconocer avances y corregir sin culpar.	<i>"La última reunión fue más fluida; mantengamos los turnos de palabra."</i>

Estrategia	Qué implica	Ejemplo práctico
Mediación o facilitación	El facilitador puede intervenir de forma neutral para reconducir la conversación o recordar normas de respeto.	<i>"Veo que hay emociones intensas; hagamos una pausa y retomemos desde lo que nos une."</i>

Acuerdo grupal previo a la reunión
(documento)

Dinámica de roleplay en grupos pequeños

“El conflicto no destruye al grupo; lo que lo destruye es la falta de escucha y respeto.”

*Muchas
gracias*