

EL ARTE DE ESCUCCHAR: CLAVES PARA ACOMPAÑAR

Taller de Escucha · Sesión 6

SESIÓN 6

LA COMUNICACIÓN Y LA ESCUCHA EN LAS REUNIONES GRUPALES

GUION

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).

GUION

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.

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

Diferencias: aspectos clave

Estas diferencias se pueden entender desde varios aspectos:

- **Número de participantes.**
- Interacción: más directa, íntima y personalizada entre dos personas; múltiple y con intercambios simultáneos en el grupo.

Diferencias: aspectos clave

- Nivel de atención: focalizada en una persona o distribuida entre varios participantes.
- Retroalimentación: inmediata y continua entre dos personas; más lenta y dispersa en el grupo según el número de miembros.
- Toma de decisiones: más rápida y basada en el consenso de dos; en grupo requiere coordinación, posibles votaciones o moderación.

Diferencias: aspectos clave

- Gestión de turnos: natural y fluida entre dos personas; en grupo requiere reglas o moderador para evitar interrupciones. Es el aspecto más difícil y el que más conflictos genera (varias personas hablan a la vez o no se escuchan entre sí).
- Relación emocional: entre dos personas hay un grado de confianza; en el grupo coexisten varios grados de confianza distintos.

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?

Concepto 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 dicho 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.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

TRABAJO EN GRUPO CON FRASES

Origen de los modelos de comunicación

- La historia de los modelos pasivo, agresivo y asertivo está muy ligada al desarrollo de la psicología moderna del siglo XX.
- En los años 70 se popularizó muchísimo con el libro de Manuel J. Smith, “Cuando digo no, me siento culpable”.
- Convirtió la asertividad en un fenómeno cultural al introducir ideas como los “derechos asertivos”, aprender a decir no, no sentirse culpable o defender las necesidades personales.

Origen de los modelos de comunicación

- El auge de la asertividad coincide con los movimientos feministas, los derechos civiles y la cultura de la autoestima.
- Se empieza a valorar tener voz propia, expresar emociones y cuestionar las jerarquías rígidas.

**VAMOS A CONOCER ESTOS TRES
ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

ESTILO PASIVO

- No expresa abiertamente opiniones, sentimientos o necesidades, por miedo al conflicto, al rechazo o a desagradar.
- Suele ceder sus derechos y adaptarse a las decisiones ajenas, aunque 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 refleja debilidad personal o autoestima baja.
- Puede ser una conducta de autoprotección y autocuidado en contextos autoritarios o violentos.
- El silencio y la reserva pueden ser formas legítimas de comunicación.

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

- Puede transformarse en liderazgo o defensa de valores si se canaliza con empatía.
- Conviene distinguir entre agresividad destructiva y firmeza apasionada.

ESTILO ASERTIVO

- Expresa pensamientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa.
- Defiende sus derechos sin agredir ni someterse, y escucha activamente.
- 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



*¿SIGUEN ESTANDO VIGENTES ESTOS
TRES MODELOS DE COMUNICACIÓN?*

Hoy se considera que...

- Las personas no tienen “un único estilo fijo”.
- El contexto influye mucho.
- La comunicación humana es más compleja.
- Alguien puede ser muy asertivo en el trabajo y muy pasivo en familia.
- Una persona agresiva puede estar funcionando desde el miedo o la inseguridad.
- A veces, la “pasividad” es una estrategia de supervivencia aprendida.

Conceptos nuevos

Han surgido conceptos nuevos interesantes de desarrollar brevemente: comunicación manipuladora e indefensión aprendida.

La comunicación manipuladora es aquella en la que una persona intenta influir, controlar o dirigir al otro de manera indirecta, poco clara o emocionalmente condicionante, en lugar de expresarse de forma abierta y honesta.

Comunicación manipuladora

- A veces es sutil y difícil de detectar.
- “Necesito ayuda” → comunicación directa y honesta.
- “No importa... ya me las arreglaré sola, como siempre” → manipuladora.
- Muchas personas manipulan porque aprendieron a comunicarse así, porque no saben pedir directamente o porque crecieron en ambientes donde expresar necesidades era peligroso.

¿Por qué funciona la manipulación?

Porque activa emociones muy potentes:

- Culpa.
- Miedo al rechazo.
- Necesidad de aprobación.
- Obligación.
- Deseo de evitar conflictos.

Indefensión aprendida

La indefensión aprendida es un fenómeno psicológico en el que una persona llega a sentir que, haga lo que haga, no puede cambiar lo que le ocurre, y termina dejando de intentarlo, incluso cuando sí existirían posibilidades reales de actuar o mejorar.

Se relaciona con conductas de inhibición o pasividad.

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

Una comunicación efectiva

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

Porque...

Beneficios en las reuniones grupales

- Favorece la participación equilibrada, sin que unos impongan su opinión ni otros se queden callados; se aprovecha la diversidad de ideas y se fortalece la colaboración.
- Reduce conflictos y malentendidos: con claridad, respeto y escucha activa 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.

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

¿Cuáles crees que son los principales conflictos o dificultades en las reuniones grupales?

¿Cuáles te generan más malestar y te hacen sentir con menos herramientas?

¿Qué crees que debería cambiar? ¿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

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

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>

Dinámica práctica

Acuerdo grupal previo a la reunión
(documento).

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

MUCHAS GRACIAS