



Tribunal Superior de Justicia
CIUDAD DE MÉXICO

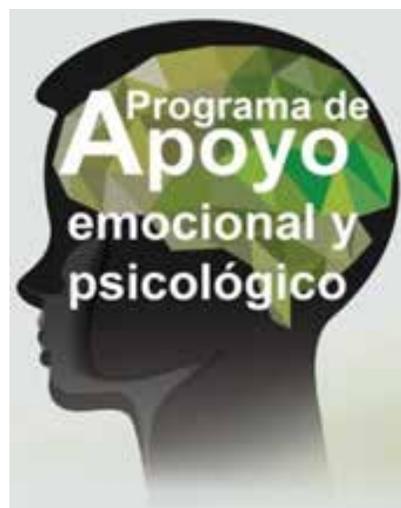


Oficialía Mayor
TSJCDMX



Recursos Humanos
TSJCDMX

Dirección de Administración de Personal
Subdirección de Capital Humano



GACETA DESARROLLO HUMANO



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

5° BIMESTRE



AÑO 2017



DIRECTORIO

Mag. Álvaro Augusto Pérez Juárez
Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México

CP. Israel Soberanis Noguera
Oficial Mayor

Lic. Pedro Fuentes Burgos
Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos

Dr. Francisco Gabriel Chanfreau Ochoa
Director de Administración de Personal

Mtra. Leticia Hernández Barreto
Subdirectora de Capital Humano

COLABORADORAS:

María Guadalupe Urrutia Tapia (Pedagoga)
Jefa de Unidad Departamental

Adriana Isabel Sánchez Silva (Psicóloga)
Profesional Dictaminador de Servicios Especializados

Diana Araceli Guillén Rodríguez (Doctora)
Médico General

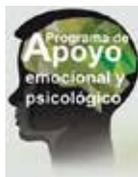
Alicia Esperanza Ocampo Costa (Psicóloga)
Administrativo Especializado

María Vianey Vidal Zuñiga (Psicóloga)
Administrativo Especializado

Itzetzl Ileri Gómez Islas (Pedagoga)
Administrativo Especializado

Ana María Maldonado Arzate
Administrativo Especializado

Psicólogos PAEP

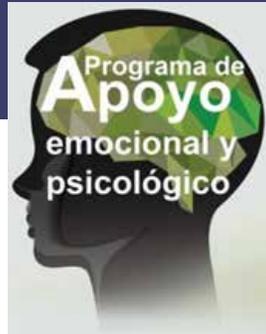


ÍNDICE

Editorial Equipo PAEP	4
Reflexión del Mes	5
EN LIBRERÍAS	6
La inteligencia emocional	7
El libro de las habilidades de comunicación	
LA PSICOLOGÍA HOY	8
Meta-comunicación	10
Escucha activa	12
El Rol de una escucha activa	13
CONSTRUYÉNDONOS	14
Comunicación no violenta	15
Lo que decimos sin hablar	16
Factores asociados al comportamiento	18
AYUDÁNDONOS	20
El saber comunicarse y la inteligencia emocional	21
SALUD	22
Trauma acústico	23
Recomendaciones para bajar el impacto acústico	24
Escala del sonido	25
Jóvenes sordos	26
Salud mental y pérdida de audición	27
ENTRETENIMIENTO	28

“Desarrollo Humano”, es una publicación bimestral, para cualquier aportación, comentario y/o información sobre el contenido de la misma, puede comunicarse la extensión 5779 o 5788.





EDITORIAL

Queridos lectores, en esta ocasión les hacemos llegar una segunda edición sobre el proceso de la comunicación con las personas que nos rodean, lo cual implica el saber escuchar de una forma activa generando empatía hacia el otro y así beneficiar nuestras relaciones sociales, laborales y personales, les ofrecemos ampliar ésta información a través del personal adscrito al Programa de Apoyo Emocional y Psicológico (PAEP), quienes pueden orientarte para acercarte a un estilo de comunicación efectiva y con quien podrás compartir dudas y generar un programa individualizado y acorde a tus necesidades particulares.

Equipo PAEP





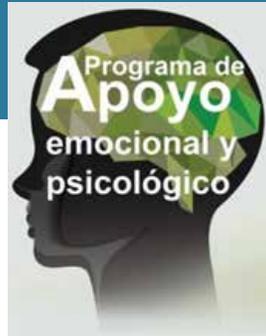
REFLEXIÓN DEL MES



**EL PROBLEMA MÁS GRANDE DE LA COMUNICACIÓN
ES LA ILUSIÓN DE QUE HA TENIDO LUGAR**

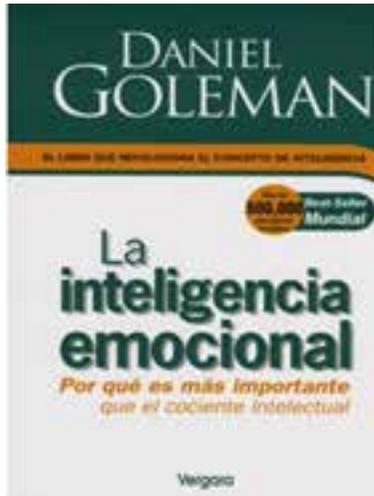
GEORGE BERNARD SHAW





En Librerías





LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
DANIEL GOLEMAN,
Editorial: JAVIER VERGARA

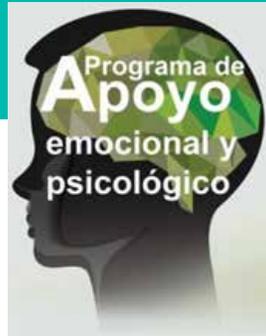
La inteligencia emocional explica el porqué, a pesar de tener la misma capacidad intelectual, formación o experiencia, algunas personas destacan mientras que otras del mismo calibre se quedan rezagadas. En los profesionales de alto rendimiento, a todos los niveles, desde personal de contacto a Directores Ejecutivos, podemos encontrar determinadas competencias.



EL LIBRO DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
Carlos J. Van Der Hofstadt Román

Este libro es manejable, en el que con claridad se exponen los elementos básicos de la habilidad social y la comunicación, las barreras de la comunicación y la forma de resolver algunos de los problemas fundamentales que pueden aparecer en la misma, para después relatar algunas de las aplicaciones de las habilidades sociales de la comunicación, como hablar en público, la atención al público, la atención telefónica, la entrevista, las habilidades conversacionales o el trabajo en equipo. En suma, se trata de un libro interesante y útil para todos, pero sobre todo para aquellos que por razones de sus estudios o profesión necesitan comunicarse con los demás como medio de promoción.





La psicología de hoy...





COMUNICACIÓN

La palabra comunicación deriva del latín *communicare*. Que significa “compartir algo, poner en común”.

Comunicación es conducta.

No existe la no comunicación, pues aún sin proponérselo, siempre estamos comunicando algo, y nuestra actitud (Por acción u omisión) provoca reacciones de los demás.

La comunicación es la base de las relaciones humanas: en la familia, con la pareja, con los grupos de amigos, en la vida diaria, en el trabajo, tanto es así que el poder tener relaciones sanas depende en gran medida de la capacidad de comunicarse.





Metacomunicación

Es aquella comunicación que habla por sí misma. Se refiere a todas las señales y proposiciones intercambiadas en el acto comunicativo, tanto las relacionadas con la codificación como las concernientes a la relación entre los comunicadores.

¿No te ha pasado que cuando alguien te responde a algo, pareciera que está diciendo lo contrario por cómo te ve o por el tono de su voz?

Si te lo habías preguntado o ni siquiera le habías puesto atención, esto también es metacomunicación, el lenguaje no verbal (actitudes, tono de voz, etc.) y como estos elementos modifican el mensaje que pretendemos comunicar a la otra persona, hablar sobre metacomunicación, es hacer consciencia sobre nuestra forma de comunicarnos, de tal manera que podamos mejorar, ser más eficaces y eficientes.



¿ Sabías qué ?

Cuando hablamos tan sólo el 10% es comunicación verbal?, el otro 90% es lo que la rodea, pero ¿qué significa esto? Significa que la comunicación está dividida en un aspecto referencial y uno connotativo.

*El aspecto referencial: transmite sólo información (datos de la comunicación)

*El aspecto connotativo: es cómo se dice el mensaje, con qué intención y así determinaremos los sentimientos y relación entre los hablantes.

La metacomunicación, revisa de manera regular, cuáles de los elementos de nuestra manera de comunicarnos, nos hace falta pulir, en los cuales hemos avanzado, de tal manera que el hablar y mejorar sobre nuestra manera de comunicarnos, nos puede traer beneficios personales, y en nuestra manera de relacionarnos, ya que es imposible no comunicar.

Escucha Activa



Es una capacidad, además de una necesidad, propia del ser humano cuyas habilidades se desarrollan y mejoran a lo largo de nuestra existencia. Con ella, trasladamos la información relacionada con nuestras emociones, expectativas, sentimientos, datos, opiniones, etc, nos ayuda a la comprensión del otro y esto trae beneficios tanto de manera personal y en nuestras relaciones.





Escucha activa

ESCUCHAR es una ACTITUD que se adquiere a través de la disposición por comprender al otro, con total apertura y sin la intención de cambiar, cuestionar o criticar el sentir u opinión de nuestro interlocutor. La mayoría de las personas creemos que sabemos escuchar, pero lo que generalmente sucede es que

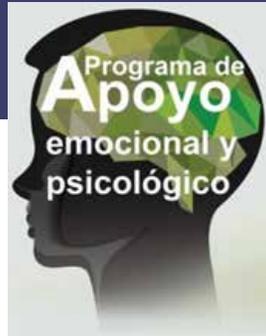
mientras alguien nos habla, nuestra atención se encuentra en cualquier parte menos en lo que nos está diciendo la otra persona y algunas veces estamos más pendientes de lo que vamos a responder, de cómo se ve el otro, de lo que nos sucedió por la mañana o lo que tenemos que hacer más tarde.



El rol de una escucha activa

El rol de una escucha activa es una comunicación que demanda no sólo atención plena, sino una respuesta verbal o no verbal, que le haga saber al otro que lo estamos escuchando, la idea es poder argumentar nuestra perspectiva, luego de haber comprendido el punto de vista de nuestro interlocutor y sin descalificarlo o juzgarlo, compartir nuestro criterio, no para cambiar su forma de ver las cosas, sino con el fin de expresar una respuesta auténtica que no necesariamente coincide con la suya.

Es importante mencionar que la escucha activa implica una apertura de nuestros sentimientos y pensamientos, viviendo así la experiencia de una manera íntegra, manteniéndonos al margen de interferir o manipular la situación de acuerdo a nuestros intereses personales. Cuando hablamos de la escucha activa como una actitud, es una invitación para que también aprendamos a ejercitar una serie de valores y principios, como son el respeto, la autenticidad y la tolerancia.



Construyéndonos





Comunicación NO violenta

El objetivo de la comunicación NO violenta es que las propias necesidades, deseos, anhelos, esperanzas no se satisfagan a costa de frustrar las necesidades de otra persona. Para ello, se busca desarrollar la capacidad de expresarse sin usar juicios sobre lo que está bien o mal, sobre lo que es correcto o incorrecto; por lo que se hace hincapié en expresar sentimientos y deseos, en lugar de expresar críticas o juicios morales.

Por otro lado, la comunicación “violenta” es aquella que tiene lugar cuando nuestro lenguaje ofende o hiere a los demás o a nosotros mismos, es así que comunicarnos de una forma NO violenta nos ayuda a observar y detectar sentimientos y actitudes, propios o de otros, y a identificar y expresar con claridad lo que esperamos en concreto de una situación dada. De esta manera las reacciones de resistencia, defensa y violencia quedan reducidas al mínimo, ya que cuando nos centramos en entender lo que observamos, sentimos y queremos surge de forma natural la compasión.





Lo que decimos sin hablar

Las personas utilizamos muchas formas para comunicarnos además de las palabras. Estas formas están asociadas al lenguaje verbal y al comportamiento y se denomina para-lenguaje, es decir actitudes que acompañan o no a las palabras y siempre están presentes al comunicarnos.



Las formas que componen el para-lenguaje son:

Ritmo:

(este puede ser rápido, lento o normal)



- Rápido cuando necesitamos que nuestro interlocutor responda pronto a nuestras necesidades.
- Lento cuando queremos que nuestro mensaje sea entendido con claridad.
- Normal cuando no necesitamos asegurarnos de lo anterior.



Volumen

- Alto para transmitir determinación, enojo o inconformidad.
- Bajo denota discreción o inseguridad.



Silencio

- Transmite desinterés, aceptación por lo dicho.

Tono



- Cálido que refleja amabilidad empatía y disposición de ayuda.
- Persuasivo que se utiliza para establecer un compromiso del interlocutor con nosotros.
- Sugestivo aproxima a nuestro interlocutor a nuestro punto de vista.





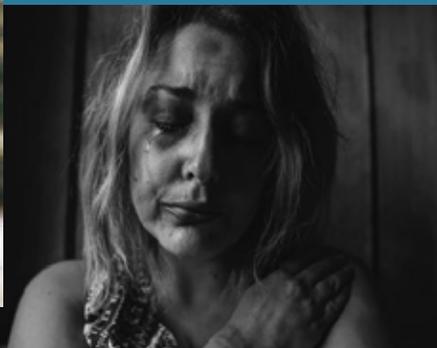
Factores asociados al comportamiento:

Expresión facial

- Este está ligado a las emociones de alegría, sorpresa, repugnancia, ira, miedo y/o tristeza.

Mirada

- Atenta: cuando se fija a los ojos del interlocutor
- Desinteresada, esta mirada es puesta en cualquier cosa diferente a la cara.

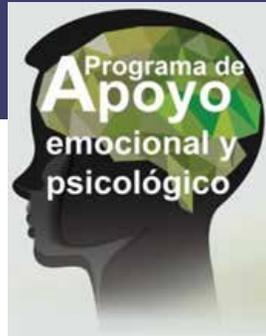




Proximidad

- Cercanía, se refiere a una relación de confianza entre las personas, o intimidación cuando no existe confianza.
- Lejanía, se da en las personas en las que no hay confianza.





Ayudándonos





El saber comunicarse y la inteligencia emocional

El saber comunicarse es una de las principales habilidades que necesita desarrollar todo ser humano durante su vida, como ya lo hemos mencionado, cuando nos comunicamos, lo hacemos desde nuestros afectos, conocimientos, inteligencia, valores y desde nuestra personalidad; además el respeto por las diferencias entre costumbre, creencias y tradiciones es parte de tener una comunicación eficaz.

Para tener una buena comunicación debe existir empatía y la resonancia afectiva, ambas son componentes de la **Inteligencia Emocional**.

¿Pero?... ¿Qué es la inteligencia emocional?

Esta se refiere a la habilidad de comprender los sentimientos ajenos, conocer los propios, guiarlos y así utilizarla para el logro del éxito.

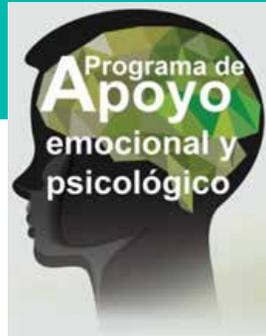
¿Y?... ¿Qué es la empatía?

Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente. La persona empática se da cuenta de las necesidades afectivas del otro. Reconoce su temor, su angustia, su tristeza. No necesariamente la persona tiene que estar de acuerdo con los puntos de vista de su interlocutor

¿Y la resonancia afectiva?

Esta nos permite no solo identificar las emociones y sentimientos del otro. Al igual que la empatía, no significa sentir lo mismo que la otra persona. Solo es necesario demostrar que lo sentido por el otro es aceptado y que lo hemos captado.





Salud



El trauma acústico

Es una lesión en el oído por la exposición súbita o constante a ruido intenso.

<p>Recomendaciones</p> <p>Cambiar los audifonos anatómicos por los que evitan el ruido externo ayuda a proteger la audición sin sacrificar el disfrute de la música.</p> <p>--- Ruido externo --- Sonido del audifono</p> <p>Escuchar música por 3 horas, a un nivel demasiado alto hace más daño que el sonido de una explosión a corta distancia.</p>	<p>Audifonos intrauditivos</p> <p>Actúan como una barrera, evitando que entre el ruido externo. Las fundas bloquean la mayor parte del sonido ambiental.</p>	<p>Los que rodean la oreja</p> <p>También ayudan a minimizar el ruido externo. La disminución del sonido ambiental permite disfrutar de la música a un volumen más bajo.</p>	<p>Los anatómicos</p> <p>Dejan que el sonido del ambiente entre al canal auditivo. Subir el volumen, para ahogar el ruido exterior, puede provocar niveles peligrosamente altos.</p>
--	---	---	---

LA LESIÓN

Ocurre en el oído interno, en la cóclea. Cuando una persona se expone con auriculares a sonidos que superan los 90 dB (decibles), pueden lesionar las células de la cóclea. Estas células nos permiten percibir y decodificar los sonidos y transformar la onda sonora que llega al cerebro.



Algunos síntomas son:
 Pedir que otros repitan palabras o frases, no entender voces infantiles, aumentar el volumen de la TV o la radio, tensión o fatiga.





Recomendaciones para bajar el impacto auditivo

Las grandes ciudades registran niveles de contaminación acústica que supera en algunos sectores los 140dB, cuando la sugerencia de la Organización Mundial de la Salud es de 50dB



No use el reproductor de música a un volumen alto.



No permita que las mascotas perjudiquen con sus ladridos el derecho de otras personas al descanso.



Utilice protección en los oídos cuando use herramientas ruidosas (taladros, soldadoras, pulidoras, etc).



Baje el volumen del equipo de música, radio, televisión, videojuegos, asegurándose de que solo se escuche en casa.



Si tienes una moto utilice silenciador. Estas emite unos 90db, similar al que produce un camión



Cuando conduzca, evite tocar en exceso la bocina o usar sirenas de forma innecesaria. Cada bocinazo emite un sonido que supera los 120 dB.



Regule o arregle el sonido del tubo de escape de su vehículo. Un escape dañado puede producir sobre los 80 dB.



Levántese al primer aviso del despertador. Cada vez que suene, contamina sus oídos con unos 80dB.

Fuente: Internet. Elab.: CWDiseño editorial/HOY



Escala del sonido



El uso de reproductores digitales se incrementa cada día más, así como los informes sobre pérdida de audición debida a la exposición excesiva a niveles de ruido perjudiciales.

CUANDO EL OÍDO ENVEJECE

- 1 LA PÉRDIDA DE AUDICIÓN**
- 2 EVALUACIÓN AUDIOLÓGICA**
- 3 AUDIOMETRÍA**
- 4 EL USO DE AUDÍFONOS**

- 140 dB** **Disparo, despegue de un avión**
Daño en el oído inmediato
- 125 dB** **Sirena de tren, alarma de incendios**
Umbrales de incomodidad
- 120 dB** **Concierto de rock**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 7 minutos
- 115 dB** **Llanto de bebe, Jet Ski**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 15 minutos
- 110 dB** **Moto de nieve**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 30 minutos
- 105 dB** **Avión a reacción**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 1 hora
- 100 dB** **Helicóptero**
Daño en el oído inmediato
- 95 dB** **Sierra eléctrica, cascos estéreo**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 2 horas
- 90 dB** **Motocicleta**
Riesgo de lesión auditiva si la exposición se prolonga durante 4 horas
- 85 dB** **Conversación acalorada**
- 70 dB** **Tráfico en la ciudad, cámara de presión**
- 60 dB** **Conversación, limpiavajillas**
- 40 dB** **Habitación tranquila**



Jóvenes sordos

Por uso reiterado de dispositivos y auriculares

Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), más de 1.100 millones de jóvenes en el mundo están en riesgo de sufrir pérdidas de audición a causa de prácticas inseguras de escucha.



Hay en el mundo entre **2,5 y 3 mil millones** de jóvenes entre 12 y 35 años

43 millones tienen discapacidades auditivas



Casi el

50 %

escuchan sus dispositivos electrónicos (MP3, teléfonos móviles y otros) a niveles inseguros



360 millones de personas en el mundo sufren discapacidad auditiva profunda y moderada



Casi el

40 %

están expuestos potencialmente a niveles excesivos de ruido en discotecas, bares y eventos deportivos

Niveles de sonidos cotidianos inseguros

Tráfico regular



85 dB



+8 horas

Cortadora de césped



90 dB



+2½ horas

Motocicleta



95 dB



+47 minutos

Secador de pelo



100 dB



+15 minutos

Discoteca



100 dB



+15 minutos

Decibelios



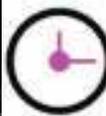
Tiempo de exposición al día

A más decibelios, menor es el tiempo que el oído puede soportar

Consejos preventivos de la OMS



1. Colocarlos el volumen de los dispositivos a un máximo de un **60 %** de su capacidad



2. Limitar el tiempo de exposición a actividades ruidosas



3. Estar atento a los signos de pérdida de audición, como pitidos en los oídos



4. Detectar dificultades de escucha tras estar expuesto a ruido



SALUD MENTAL & PÉRDIDA DE AUDICIÓN

La calidad de vida de las personas mayores se asocia con la disminución de la función sensorial

La pérdida de audición puede conducir a un mayor aislamiento social, algo a lo que las personas mayores ya son propensos, siendo el aislamiento social un factor de riesgo definido para el deterioro cognitivo y la demencia.



Aunque el cerebro humano se reduce con la edad, **ésto es acelerado** en adultos con pérdida de la audición.



Source: Johns Hopkins Medicine
© Starkey Hearing Technologies. All Rights Reserved.



Escuchar con esfuerzo debido a la falta de tratamiento en la pérdida de la audición está asociado con el incremento del estrés y un desempeño bajo en exámenes de la memoria.



Source: Better Hearing Institute
© Starkey Hearing Technologies. All Rights Reserved.



ENTRETENIMIENTO

