

## Introducción

Existen muchas barreras que afectan negativamente nuestra comunicación, por ello, es muy necesario trabajar en mejorar, y qué mejor que hacerlo con técnicas generales y específicas aplicables a partir de hoy. Estableceremos las diferencias entre ambas de las cuales son 9 generales y 5 específicas.

## Investigación: Los defensores

Cuando hablamos de “defensores”, nos referimos a ciertas actitudes, recursos, hábitos y habilidades que nosotros utilizamos para poder combatir las barreras en nuestra comunicación. Las barreras más comunes son: ambientales, verbales, interpersonales, fisiológicas, psicológicas. Los errores más comunes son: emitir juicios, malinterpretar, interrumpir, darles poca importancia a los sentimientos, ofrecer ayuda o consejos no solicitados, ser prepotente, opinar antes de que la otra persona termine sus ideas, hablar solo de nosotros mismos, distraerse.

Son bastante útiles y se concentran principalmente en lo que podemos controlar (nuestra actitud, nuestras reacciones, nuestras palabras). Un error constante es querer cambiar cosas fuera de nuestro alcance, tales como el idioma que domina otra persona, su filosofía, la perceptibilidad de otras personas, etc.

1. **Aceptar:** Debemos aceptar que somos seres humanos, no computadores programados, por lo que a menudo cometemos errores al comunicarnos, y está bien, pero debemos aceptarlos para poder trabajar en mejorar. Por otro lado, la negación nos estanca y hasta puede llevarnos a la frustración.
2. **Escuchar:** Y es que escuchar no se trata solo de oír lo que se nos dice, no se trata de tomar trozos de las ideas que nos comparten y hacer nuestro propio panorama; se trata más bien de obtener las ideas, sentimientos, etc. que nos comparten y comprenderla, no parafrasearla o modificarla. Si no escuchamos, la otra persona se sentirá incomprendida y preferirá entablar conversaciones con otras personas.



3. **Prever:** Esta habilidad llega a ser muy útil para evitar barreras como la ambiental o psicológica, si sabemos dónde se va a llevar a cabo la comunicación y el estado emocional de la persona con quien nos comunicamos, tendremos la oportunidad de prepararnos, hay que saber evitar la mayoría de los problemas y barreras que nos vamos a encontrar.
4. **Amplio vocabulario:** Para evitar que cuando nos digan “Ella se comporta de una manera agraciada y elegante, me es muy amena” y no entender nada, es necesario que tengamos la capacidad de comprender diversos niveles léxicos, tanto elevados y técnicos, como casuales e informales. De otra manera, podemos llegar a usar

erróneamente algunas palabras, conjuarlas mal o no comprender las frases del emisor.



5. **Comprensión y flexibilidad:** Hay que saber apreciar todos los puntos de vista, ya sean religiosos, deportivos, filosóficos, etcétera; debemos saber actuar tranquilamente y no empezar la 3ra guerra mundial por ciertas preferencias personales y de la otra persona. Es bastante molesto el hablar con una persona rígida y estas conversaciones terminan por un asentimiento realmente solo por terminar la conversación y una pérdida de tiempo enorme.
6. **Adaptabilidad:** Esta y la anterior se parecen mucho, la diferencia es que aparte de dar espacio a ciertas ideas nuevas, debemos ser capaces también de poder tratarlas; pero también hay que adaptarse a ciertas condiciones propias o ajenas, tales como sordera, mudez, ceguera, etc.



7. **Inteligencia emocional:** se entiende como inteligencia emocional a la capacidad que se tiene para poder entender a una persona a partir de sus emociones. Llega a ser muy útil para poder reaccionar y participar de manera correcta, evitando situaciones incómodas como una pelea. El ignorar señales importantes como la postura, el contacto visual o falta de, gestos faciales, movimientos oculares o de manos; nos impedirán acceso a información importante.
8. **Paciencia:** cuando compartimos una idea y alguien no la comprende, debemos darle el tiempo suficiente para que la asimile bien, pero a la vez con nosotros mismos, cada vez que erremos, debemos ser pacientes en nuestra mejora. En cambio, debemos ser firmes en ciertos límites, evitando un abuso de nuestro tiempo, en

casos de un fallo técnico, por ejemplo, de nuestra conexión a internet, sería mucho mejor aplazar las reuniones.



9. **Honestidad:** Una persona sincera e íntegra es siempre muy agradable, evitar las mentiras, engaños, o el quedar bien; siempre será bueno para evitar futuras complicaciones y malinterpretaciones. La verdad siempre es la respuesta.

Estas habilidades son bastante útiles, pero se abordan de una manera bastante general, pero existen ciertas técnicas más específicas en ciertas situaciones, como:

1. **Usar saludos y frases educadas:** cuando hablemos debemos saber cómo iniciar una conversación, como mantenerla y cómo finalizarla, para esto existen ciertas frases “pre-fabricadas” que podemos usar, tales como: Hola, Buenos días, ¿qué tal? ¿Cómo esta? Adiós, feliz tarde, siempre nos vemos, cuídese, etc.
2. **La técnica del espejo:** se refiere a que cuando queremos que una persona se sienta comprendida “reflejemos” sus ideas y sentimientos para que se sienta comprendida. Sin embargo, debemos reflejar con nuestras palabras, y no repetir como loros. Aparte, existe la posibilidad de que nos corrijan malinterpretaciones. Ejemplo (una conversación entre una madre y su hijo que han tenido una discusión acerca de la escuela):
  - Ya hablamos hijo, debes seguir en la escuela para tener una correcta preparación.
  - Mamá, ¿entonces lo que te preocupa es que no llegue lejos en la vida?
  - ¡Exacto! Debes prepararte para la vida, y un título es una herramienta que te servirá mucho.



3. **Respirar lentamente:** Cuando una conversación nos incomoda, enfurece o atemoriza, respirar lentamente ayuda a calmar las emociones y ser lo más comprensivo e imparcial posible. Contar de 1 a 10 suele ser suficiente, pero en algunas situaciones sería mejor retirarse unos minutos de la conversación.
4. **Dar respuestas cortas o afirmativas:** ciertas frases nos ayudan en situaciones en las que una muy detallada está de más y un “claro”, o “sí” bastan. Esto para una conversación fluida en la que se puedan abordar las ideas del emisor. Sin embargo, no hay que abusar del recurso porque enviamos una idea de falta de atención o distracción.
5. **Pausas:** para evitar que no se entiendan las ideas, una pausa de vez en cuando sirve mucho. Como en una pieza musical o sinfonía, debe haber silencios o pausas entre ideas para poder asimilarlas y mantener un ritmo bastante amigable.

