

Dificultades para comunicarse

Edufuturo

A través de la comunicación las personas tenemos la oportunidad de comprendernos unas a otras y de esta forma cumplir con su función principal, que es, mejorar las relaciones interpersonales.

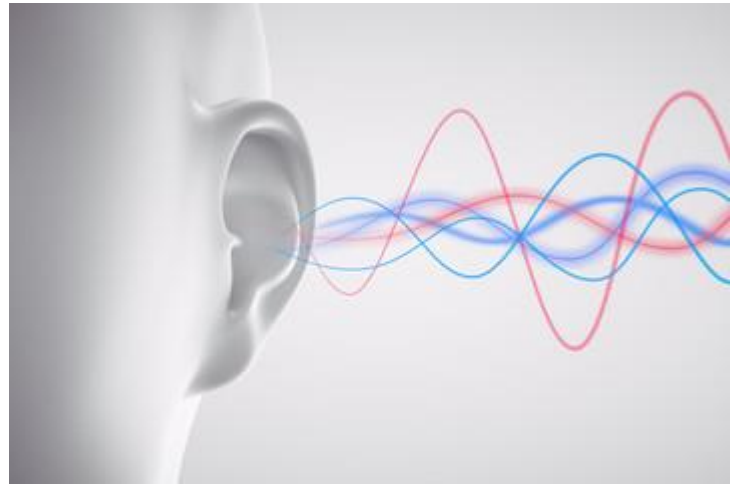
Adicionalmente, la función de la comunicación es la de captar la atención de la otra persona, atraer a la persona que nos escucha y convencerla para que realice alguna acción.

A pesar de nuestras mejores intenciones, muchas veces encontramos ciertas barreras para comunicarnos. Las barreras son el conjunto de elementos que no permiten que el proceso de comunicación se lleve a cabo en la forma debida. Los malentendidos, enojos y tensiones que ocurren durante el proceso de comunicación, son debidos a estas barreras.

Las barreras de la comunicación, pueden ser físicas, semánticas y/o psicológicas.

Barreras físicas

Son producidas en el medio ambiente, producto de interferencias sonoras, como ruido del ventilador, de la televisión, radio, fax, telégrafo, computadora. En general todos los ruidos que nos impidan o dificulten escuchar.



Barreras semánticas.

Surgen como producto del mal uso o mala interpretación de las palabras. En este sentido, surgen problemas de tipo educativo, en donde es necesario usar diferente tipo de lenguaje, dependiendo de la escolaridad de las personas a las que nos dirigimos. Muchas veces la terminología usada en una profesión, no es comprendida por todas las personas y es necesario hacer aclaraciones, si queremos que todas las personas nos comprendan. Otro de las barreras de la comunicación es la incorporación de nuevos vocablos a nuestro lenguaje, por ejemplo, extranjerismos o cuando distorsionamos el idioma, incorporando abreviaturas o quitando letras o cambiándolas de acuerdo a ciertas modas, como el caso de los sms, dnd, k, ksi, etc.



Barreras psicológicas

Surgen como producto de los prejuicios, etiquetas, creencias, malos hábitos de escucha, que nos hacen solamente “oír” y no nos permiten “escuchar” lo que nos están diciendo.

¿Qué hacer para mejorar la comunicación?

Escucha activa

Oír y escuchar no es lo mismo. Si mi capacidad auditiva es la correcta, yo puedo oír un ruido, oír cuando me hablan, los sonidos simplemente llegarán a mi oído y automáticamente los decodificaré. Para escuchar se necesita hacer un esfuerzo adicional, se requiere oír y entender lo que me están diciendo y además ponerme en el lugar de la persona que habla y comprender el mensaje que quiere mandar, incluyendo percibir sus sentimientos y sus ideas. Cuando oyes, solo necesitas capacidad auditiva, cuando escuchas, además del mero hecho de oír, necesitas ponerte en el lugar de la otra persona, o sea, tener empatía.

A este acto consciente de escuchar, se le llama “escucha activa”. Para facilitar la escucha activa se recomienda prepararse conscientemente para escuchar, identificar los objetivos, sentimientos y contenido de lo que la otra persona dice. Enviar mensajes positivos, de que sí estás escuchando a través de comunicación verbal, con frases cortas.

Lo que debes evitar en la escucha activa

- Distraerte
- Interrumpir constantemente al que habla.
- Juzgar
- Ofrecer ayuda o soluciones rápidamente. Sin dejar que el interlocutor se explique.
- Negar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- Contar "tu vida" cuando el otro necesita hablarte, retomar la conversación con lo que te ha pasado a ti.
- Contra-argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- "Síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Aspectos para mejorar la comunicación

- Si tienes necesidad de criticar a otra persona, enfócate en sus actos y no en su persona. Por ejemplo: olvidaste recoger la ropa sucia, en lugar de decir, eres un haragán.
- Cuando surja un problema, enfócate en solucionarlo, no hables de todos los problemas en una sola sesión.
- Hablar las cosas negativas en el momento oportuno, no permitir que se te acumulen y tener un estallido en el momento más inoportuno.
- Hablar del problema presente, no de todas las cosas que ya pasaron. Por eso los problemas se solucionan de uno en uno.
- Ser específico y junto con el problema, proponer una solución. Por ejemplo, me siento sola, te propongo que platiquemos hoy en la noche y busquemos una solución.
- Evitar usar “siempre”, “nunca”, “jamás” y otras palabras similares que generalizan las situaciones y de una vez dan por hecho que el problema no se va a solucionar.
- No hablar demasiado. Recuerda: lo bueno, si breve, dos veces bueno.
- Elegir el ambiente y lugar adecuado.
- La regla de oro: alabar en público y criticar en privado.

Comunicación asertiva.

La comunicación asertiva consiste en ser capaz de expresar mis opiniones e ideas y defender mis derechos, sin agredir, ni faltar el respeto a las demás personas. Es una habilidad social que es aprendida.

Al estilo de comunicación y de vida, que se vale de la comunicación asertiva, se le llama asertividad.

Para facilitar y promover la asertividad en tus comunicaciones, debes:

- Tener un buen concepto de ti mismo.
- Ser educado y guardar calma.
- Trabajar la empatía, ponerme en el lugar del otro.
- Adecuar mi mensaje verbal al no verbal.
- No provocar en los demás cólera o resentimiento arrinconándolos
- Expresar las opiniones propias de forma firme y sin miedos, pero sin avasallar.
- Saber decir No cuando sea necesario
- Aprender a realizar y a aceptar críticas, saber pedir perdón cuando sea necesario
- Saber expresar y aceptar cumplidos.
- Saber iniciar mantener y terminar una conversación.

Aspectos para ser asertivo

- ✚ Empieza a hablar usando el “yo” y tus sentimientos, por ejemplo: yo me siento mal cuando me gritas.
- ✚ Haz valer tus derechos. Insiste en ser tratado de manera justa, por ejemplo: tengo derecho a hablar, me siento mal cuando me gritas.
- ✚ Cuando no estés de acuerdo con alguna opinión, con algo que no te afecte directamente, trata de cambiar el tema y posteriormente expresar tu desacuerdo.
- ✚ Siempre que te pidan algo que no consideres justo, pregunta el por qué. Tienes el derecho a recibir una explicación.
- ✚ Comparte tus logros, permite que los demás se enteren. Expresa tus opiniones y sentimientos.

Tácticas de comunicación asertiva

- Disco rayado. Consiste en repetir una vez lo que se quiere con independencia de lo que nos diga el interlocutor, sin dar explicaciones, levantar nunca la voz, enojarse o enfadarse.
- Banco de niebla. Parecida a la anterior, pero consiste en dar 1º la razón a la persona que nos habla y después decirle lo que queremos nosotros. Ej. Tiene razón en que este abrigo es muy bonito, pero quiero devolverlo.

- Aserción negativa. Para reaccionar ante una crítica justa, reconociendo el error e incluso realizando una autocrítica. Ej. Es cierto, perdona, no tenía que haberme enfadado.
- Interrogación negativa. Supone preguntar al interlocutor sobre lo que estamos haciendo mal, para que nos lo aclare. Ej. ¿qué hay de malo en escribir este trabajo a mano?
- Información mutua. Es la típica charla respetando los turnos, consiste en escuchar atentamente, mirando a los ojos, prestando atención y después, con calma y sin enfadarnos escuchemos lo que escuchemos, dar nuestra opinión.

Referencias

Principios de comunicación persuasiva. Javier de Santiago guervos . Arco libros, 2005

Ramirez M.S. Dinámicas de grupo y animación sociocultural. Ed Marsiega.
Silvia Castillo Manuel Sánchez. Animación y dinámica de grupos. Ed.
Altamar

<http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc.html>

www.pixabay.com