

Dificultades para comunicarse

La **función principal** de la comunicación es mejorar las relaciones interpersonales. Además de esta función principal, se dan las conocidas como *“las tres c”*:

- **Captar** la atención
- **Cautivar** al interlocutor.
- **Convencer** de realizar alguna acción.

Barreras u obstáculos en la comunicación.

Por barreras comunicativas, entendemos el conjunto de elementos o circunstancias que no nos permiten llevar a buen puerto y desarrollar el proceso de comunicación. Este tipo de obstáculos generan, tanto en la empresa como en nuestra vida diaria, tensiones malentendidos y enfados.

Son tres, los tipos de barreras que encontramos en la comunicación y que estudiamos a continuación

a) Barreras físicas.

Son las producidas por el ambiente en el que se da la comunicación. En este sentido podemos citar como ejemplos los ruidos pasando por las interferencias que podemos encontrar en la TV o radio, funcionamiento defectuoso de algún aparato de comunicación (fax, telégrafo, PC...) incluso la distribución del mobiliario puede ser motivo de interferencia, haciendo que parte o toda la comunicación se pierda en el camino.

b) Barreras semánticas.

Son las que se producen por el mal uso de las palabras o por la mala interpretación que de las mismas hacen emisor y receptor. En este sentido podemos poner como ejemplo el vocabulario típico de una auxiliar de enfermería que no será el mismo que el de una auxiliar de oficina, también se dice por eso que emisor y receptor deben usar el mismo código y evitar así estas barreras, o que, para solucionar este problema, lo mejor es cuando surge poder dar feedback y explicar las cosas para evitar malentendidos. Algunos de los errores más importantes son:

- **Deficiencias en el lenguaje:** que suponen una mala utilización del lenguaje, lo que comúnmente entendemos por hablar mal. (ej. El famoso “acho”)

- **Innovación:** uso de palabras o frases nuevas o inventadas (ej. Los sms con palabras abreviadas “dnd stas, voy a x ti”).
- **Falta de feedback:** cuando no nos molestamos en comprobar lo que nos están diciendo porque nos resulta falto de interés. (ej. El profesor habla y yo estoy haciendo dibujitos).

c) Barreras psicológicas

Se producen por nuestras creencias, nuestros malos hábitos de escucha, nuestros prejuicios, cabezonería... y son la principal fuente de problemas dentro de los tres tipos de barreras que acabamos de ver.

Por ejemplo, cuando prejuzgamos a una persona, o mentalmente la etiquetamos...

HERRAMIENTAS PARA POTENCIAR UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.

La escucha activa.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta **empatía**, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

a) Elementos que facilitan la escucha activa:

- **Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

- **Expresar al otro que le escuchas** con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

b) Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.

- No interrumpir constantemente al que habla.

- No juzgar. Dejando a un lado nuestras impresiones subjetivas sobre lo que nos están contando.

- No ofrecer ayuda o soluciones rápidamente. Sin dejar que el interlocutor se explique.

- No negar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".

- No contar "tu vida" cuando el otro necesita hablarte, retomar la conversación con lo que te ha pasado a ti.

- No contra-argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".

- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

c) Algunos aspectos que mejoran la comunicación:

- **Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es.** Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. **Eres un desastre**"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. **Últimamente te olvidas mucho de las cosas**".

- **Discutir los temas de uno en uno**, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo, sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.

- **No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas**, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

- **No hablar del pasado.** Rememorar o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto, hay que dirigir las energías al presente y al futuro.

- **Ser específico.** Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga únicamente algo así: "No me haces caso", "Me siento solo/a", "Siempre estás ocupado/a". Aunque tal formulación exprese un sentimiento, si no hacemos una propuesta específica, probablemente las cosas no cambiarán. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: "¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?".

- **Evitar las generalizaciones.** Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.

- **Ser breve.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: "Lo bueno, si breve, dos veces bueno".

- **Elegir el lugar y el momento adecuados.** En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:

- El ambiente: se refiere al lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
- Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
- Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
- Si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: "si no te importa podemos seguir discutiendo esto más tarde".

Comunicación asertiva.

¿Te observas a ti mismo diciendo "Sí" en situaciones en las que en realidad sentías que debías decir "No"? ¿Encuentras dificultad para expresar tu descontento a un amigo o compañero, aun si crees que es justificado? ¿Te cuesta aceptar un elogio? Si respondiste afirmativamente a cualquiera de las anteriores preguntas podrías no ser tan asertivo en tu forma de comunicar como desearías serlo. Es una habilidad social, consistente en poder expresar mis opiniones, ideas y derechos sin agredir ni faltar a los de los demás.

La asertividad es un estilo de comunicación y de vida que favorece y mejora las relaciones sociales de quienes lo practican frente a los otros dos estilos de conducta más utilizados. Para desarrollar una conducta asertiva, es necesario:

- Tener un buen concepto de sí mismo.
- Ser educado y guardar calma (no exaltarnos a la mínima de cambio)
- 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.

a) Los mensajes yo, un comienzo para ser asertivos.

1. Describe la conducta: "Cuando estoy hablando contigo y no me pones atención."
2. Expresa sus sentimientos: "Yo me siento mal." en vez de "Tu eres", El enfoque aquí se encuentra en la parte "Yo siento", "Yo quiero" de la exposición. Al expresar rabia es frecuente tender a acusar a la otra persona, exagerar e involucrarse con las emociones. El emplear esta técnica nos permite enfocarnos constructivamente en nosotros mismos y estar claros con respecto a nuestros propios sentimientos.
3. De un motivo por el cual se siente así: "pienso que no te interesa lo que te estoy comentando."

b) Técnicas. Comunicación Asertiva

Haz valer tus derechos. Insiste en ser tratado de manera justa. Sea tan claro y específico como puedas al expresar lo que quieres, piensas y sientes.

Disentir Pasiva y Activamente

Cuando no estés de acuerdo con alguien, no es recomendable fingir estarlo sólo por "mantener la calma" sonriendo, asintiendo o prestando atención. Sería más beneficioso a largo plazo cambiar el tema o expresar nuestro desacuerdo más activamente.

Preguntar Por Qué

Si una persona te solicita hacer algo que te parezca poco razonable o desagradable pregúntale "por qué" debes hacerlo. Como adultos merecemos una explicación y es nuestro derecho insistir en una explicación convincente.

Hablar de usted mismo

Si ha hecho algo que considera deseable de compartir hágalo, permita que los demás se enteren. También permita que los demás conozcan su opinión y sus sentimientos sobre cualquier cosa que le parezca de interés. Usa por tanto la 1ª persona y no la 3ª ("a mí no me gustan las injusticias", en lugar de "a la clase no le gustan las injusticias").

c) Algunas 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.

d) Tipos de acción asertiva:

Acción Asertiva Básica

Está es una expresión simple y directa de tus creencias, sentimientos u opiniones, de la forma "Yo quiero" o "Yo siento".

Acción Asertiva por Empatía

Demuestra sensibilidad hacia la otra persona. Usualmente contiene dos partes, un reconocimiento de la situación de la otra persona o sus sentimientos, seguida de una exposición que hace valer nuestros derechos. Ejemplo: "Yo sé que has estado muy ocupado, pero me gustaría sentir que nuestra relación es importante para ti. Me gustaría que hicieras tiempo para mí y para nosotros."

Acción Asertiva Progresiva

Esto ocurre cuando la otra persona no responde a nuestra aserción básica y continúa intentando violar nuestros derechos. En ese caso gradualmente escalamos en nuestra aserción y nos mostramos progresivamente firmes. Esto podría incluir el mencionar algún

tipo de acción como consecuencia; realizada sólo después de varias exposiciones asertivas básicas. Ejemplo:"

Si mañana cuando vuelva mi computadora no está lista me veré forzado a acudir a la oficina de protección al consumidor."

RECUERDA QUE: Sólo leer estas líneas no te convertirán en una persona más asertiva, pero el poner en práctica la información que te ofrecen si podría hacerlo. De ser posible ponte de acuerdo con un amigo o familiar para ayudarnos mutuamente. Al practicar con un amigo o familiar podemos obtener su ayuda y escuchar su opinión sobre como lo estamos haciendo. A la larga el comunicarnos honestamente puede beneficiar nuestras relaciones. Al principio es preferible probar cambiar nuestro comportamiento en las situaciones de menos riesgo, con la práctica podremos asumir una actitud asertiva como nuestro comportamiento natural.

f) Otros estilos de comunicación:

Frente al estilo de comunicación asertiva, se encuentran aquellos que más utilizamos y que son más negativos que son:

- La agresividad.

Que es la defensa de los derechos personales, sentimientos, opiniones... de manera impositiva, es decir por la fuerza y menospreciando y sin respetar la opinión y deseos de los otros.

Elementos comunes de este tipo de personas son el mal humor constante, gritar sin motivo, insultar para defender el punto de vista, agresiones físicas...

- La pasividad.

Que es la incapacidad de expresar nuestros propios derechos, deseos, opiniones... y si lo hacemos no son del todo sinceros. Son personas victimistas y derrotistas, que no soportan recibir el rechazo de los demás y que son capaces de decirte cualquier cosa que quieras oír o de callarse con tal de agradar.

Elementos comunes a estas personas son el mirar al suelo mientras hablan, no opinar nunca antes que tú de un tema por si no pensáis igual, evitar siempre las discusiones...

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

En una empresa será tan importante una como la otra, por lo que no debemos olvidar que lo importante es mantener una perfecta combinación de todos los tipos de comunicación que comentaremos en este tema.

1.1. Comunicación verbal

Dentro de la cual podemos distinguir entre comunicación oral o escrita.

- **Comunicación Oral.**

Como su propio nombre indica, es aquella que utiliza la palabra hablada, es de gran importancia, por ser el medio más utilizado de transmisión de información.

Principalmente se emplea para dar instrucciones, explicar algo a un compañero, opinar sobre un tema, intervenir en una reunión... es decir para las situaciones en las que se requiere rapidez y favorecer las relaciones personales y laborales. Es importante que al utilizar este tipo de comunicación tengamos en cuenta:

- **El volumen.** Que se elevará o bajará en función de las características del oyente y la situación. Es importante no usar el mismo volumen para atraer la atención del oyente.
- **El tono.** Debe ser lo más natural posible, evitando el sarcasmo, que niega la palabra hablada, no debe transmitir enfado, sino comprensión.
- **Fluidez o perturbaciones.** Que hacen referencia a las vacilaciones, los falsos comienzos o a utilizar coetillas... que si son muy constantes dan sensación de inseguridad, incompetencia o ansiedad.
- **Claridad.** Evitando los farfuleos o lo que se conoce por hablar arrastrando las palabras.
- **Velocidad.** Evitando hablar muy lento y hacer que la gente se aburra o muy rápido y que no nos comprendan
- **Uso adecuado de las pausas.** Para que las personas nos puedan seguir.

1.2. Comunicación no verbal.

Se define como aquella que no emplea los signos lingüísticos y que facilita información sobre la personalidad y el estatus social del emisor o hablante.

Es tan importante que, gracias a ella, es imposible no comunicar. Se podrá hablar o no, pero jamás se podrá no comunicar.

Según Mehrabian, estudioso de la comunicación no verbal, el impacto del mensaje depende de:

- 55% lenguaje visual.
- 38% lenguaje vocal
- 7% lenguaje verbal

Se transmite información no sólo con la forma de vestir, de maquillarse, de perfumarse, de peinarse...sino también con el tipo de coche, casa, móvil... que pueda o no tener.

Brecha de credibilidad de la comunicación: está relacionada con la importancia de la comunicación no verbal, en el sentido de que la acción vale más y es más fiable que las palabras, siendo más fiable lo que se hace que lo que se dice (puedo mentir y decir que no estoy nervioso, pero mi lenguaje no verbal me delata si estoy moviendo la pierna y comiendo las uñas mientras lo digo).

Para que el mensaje sea coherente debemos por tanto trabajar nuestra comunicación no verbal y adecuarla a la verbal, siendo la una complementaria y no contradictoria de la otra. Dentro de la misma vamos a estudiar el lenguaje corporal.

El lenguaje corporal.

Refiriéndonos con esto al conjunto de movimientos del cuerpo, conscientes o inconscientes, que refuerzan o perjudican la información verbal. Destacamos:

- La cabeza. Para asentir o negar.
- La expresión facial (frente7cejas-ojos-boca). Para expresar sentimientos, así como para ocultar mentiras.
- Los ojos. Que son el espejo del alma. Reflejan sentimientos y son delatores según el contacto visual que hagamos con ellos (mirar fijamente, mirar al suelo...).
- Las manos. Representante del lenguaje universal. Suelen ser muy utilizadas para acompañar el mensaje oral.
- Brazos y piernas. Cruzados, hacia la espalda... son sinónimo de actitud defensiva o de apertura a los demás.

Este lenguaje es difícil de controlar ya que va acompañando a las emociones. Por ello es importante, por ejemplo, dominar los nervios, haciendo un esfuerzo consciente para sonreír y relajar los músculos, o mirar directamente a los ojos o hablar pausado y seguro, mantener una distancia aceptable.

BIBLIOGRAFÍA.

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>

Pendiente de revisión y diseño