



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMINO

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO INTERPERSONAL

Tomado de Universidad Siglo 21



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO INTERPERSONAL

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA SER UN COMUNICADOR EFECTIVO

En la vida nos encontramos con situaciones en que conocemos a personas que tienen un verdadero arte a la hora de comunicarse. Se comunican de manera extraordinaria, clara, fascinante y atrapan la atención del que lo escucha. No obstante, muchos no nacemos con este talento, pero podemos aprender a comunicarnos de manera efectiva si nos lo proponemos y ponemos en práctica ciertos puntos claves. Según Martines (2006) el arte de la comunicación se aprende. Si **queremos** aprender y si aprendemos a aprender a través de la práctica y de la experiencia derivada de ella. Él recomienda los siguientes aspectos:

- Todo comienza con el respeto que **merece** tu oyente, ya sea un individuo o un auditorio. Él es una persona importante y espera que se respete su punto de vista.
- Luego sigue el **impacto** que consigas al dar tu información, siempre debe comenzar con algo sorprendente, fuera de lo común.
- Después de tener la atención de tu oyente trata de transmitir tu idea con **claridad** para que los demás te comprendan.
- Al exponer tus ideas hazlo en forma **segura y con calma**, no uses palabras que indiquen inseguridad.
- Después de exponer tu idea, tu oyente querrá detalles, debes **escuchar con atención** para identificar sus necesidades y satisfacerlas.
- Cultiva las relaciones personales, usa la **asertividad y empatía**.



CÓMO COMUNICARSE MEJOR

Es necesario, al momento de interactuar, considerar algunos aspectos que mejoran la comunicación:

- **CUANDO HAGAMOS UNA CRÍTICA CONSTRUCTIVA A OTRA PERSONA**, hablemos de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas haciendo más firmes sus posturas. 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”. De esta manera estaremos cuestionando su acción y no su identidad.
- **DISCUTAMOS LOS TEMAS DE UNO EN UNO**, no “aprovechar” que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de una persona, para reprocharle de paso que es un despistado y un olvidadizo.
- **NO ACUMULAR EMOCIONES NEGATIVAS SIN COMUNICARLAS**, ya que estallaríamos por alguna nimiedad y terminaríamos en una hostilidad destructiva globalizadora.
- **NO HABLAR DEL PASADO**. Rememorar antiguas ventajas, 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, CONCRETO, PRECISO**, brindando ante un problema, una solución. Es una de las normas principales de la comunicación interpersonal efectiva. 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 Y NO REPETITIVO.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quien 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”.

BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Cuando surgen interferencias o “ruidos” en la comunicación se crean malentendidos y conflictos que dan lugar a sentimientos de amenaza, frustraciones y estados emocionales que generan displacer, y un clima de tensiones que activan las defensas entre los interlocutores.

Las interferencias dificultan la adecuada satisfacción de necesidades, en particular las afectivas; provocan disgusto y malestar en los individuos; y dificultan, en cualquier grupo, el trabajo en colectivo para el logro de una meta común.

Estas son algunas de las barreras más comunes:

- **AMBIENTALES:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, distancia entre los interlocutores, iluminación, etc.), distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción o de vehículos).

- **VERBALES:** Estas se refieren a la forma de hablar, que dificulta la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, que tienen un acento muy cerrado, que hablan muy bajo, diferencia idiomáticas etarias, culturales o de intereses profesionales o personas que no se saben explicar bien, diferencia de edad, muletillas, clases sociales, nivel de educación.

- **INTERPERSONALES:** Es lo intangible entre dos personas, que tiene efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas. Aclaramos que una suposición acontece cuando algo se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación porque actúa de manera inconsciente y está basada en una interpretación subjetiva de los hechos que pertenece al mundo interior de las personas. Opuesto a la suposición, está la percepción, es decir lo que nuestros ojos y oídos reciben como información y que se encuentra fuera de la persona, en el mundo exterior.

- **ACTITUDES:** reflejan nuestros gustos y aversiones. Una comunicación interpersonal efectiva requiere de mensajes claros, coherentes, directos y precisos. Cuando estos requisitos no se cumplen, los mensajes resultan obstructores de la comunicación. Ejemplo de ello son:
 - Reproches.
 - Generalización sobre la manera de ser o identidad: sos un inútil, todo lo haces mal.
 - Declaración del tipo: eres malo o incapaz.
 - Sarcasmo: desvaloriza al otro.
 - Amenazas o intimidación. Genera miedo o actitudes amenazantes.
 - Ordenar: puede generar rechazo o sumisión.
 - Discutir: cierra canales de comunicación.
 - Juzgar: inhibe, frustra y desalienta.
 - Eludir: no permite aclarar o enfrentar una situación. Genera impotencia en la otra persona.
 - Compadecer: hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.
 - Minimizar: implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.

ACTITUDES A DESARROLLAR PARA EVITAR LOS CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN

UNA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS IMPLICA EL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO, QUE SE APOYA EN TRES ACTITUDES BÁSICAS PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN Y LA EXPRESIÓN DE PERCEPCIONES Y ACTUACIONES POSITIVAS EN LA RELACIÓN CON LOS OTROS: LA EMPATÍA, LA ACEPTACIÓN Y LA CONGRUENCIA.

Por lo general, cuando dos o más personas realizan alguna actividad en común, no resulta extraño que se den las condiciones propicias para que sus opiniones, expectativas, deseos o necesidades entren en conflicto. En las relaciones humanas, los conflictos constituyen la regla y no la excepción; la cuestión estriba en conocer cuál es la mejor manera de darles solución.

Una comunicación interpersonal efectiva en el manejo de los conflictos implica el diálogo constructivo, que se apoya en tres actitudes básicas para favorecer la comunicación y la expresión de percepciones y actuaciones positivas en la relación con los otros: la empatía, la aceptación y la congruencia.

- **LA EMPATÍA:** implica la capacidad de ver un asunto desde la perspectiva del otro, la capacidad de ponerse en su lugar, de meterse en la piel de la otra persona. Como hemos visto en la lectura anterior.
- **LA ACEPTACIÓN:** implica la tolerancia a las diferencias ajenas, el aceptar que otras personas son diferentes y la capacidad para aceptar esto sin sentirnos amenazados.
- **LA CONGRUENCIA:** es sinónimo de autenticidad en el sentido de que se actúe sin dobleces, sin disociación entre nuestro pensar, sentir y actuar.

Podemos mejorar nuestra eficiencia para comunicarnos, si nos esforzamos por aumentar el conocimiento sobre nosotros mismo, si revisamos los prejuicios y esquemas evaluativos que podamos tener en relación con los demás y si controlamos las expectativas o visiones apresuradas y los sentidos que asignamos a determinadas situaciones.

Nuestra comunicación interpersonal será efectiva, si somos oportunos, específicos y descriptivos en nuestros señalamientos y si además nos comprometemos y colaboramos en la búsqueda de soluciones; si escuchamos de manera activa, atenta y paciente y somos capaces de solicitar aclaración cuando no entendamos algo; si pensamos en términos de las necesidades del otro. Una comunicación libre de barreras, incrementa la comprensión y la colaboración entre las personas y aumenta el bienestar emocional de los grupos e individuos.

DECÁLOGO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA

- *Clarifica tus objetivos.*
- *Explora, escucha, observa.*
- *Identifica el deseo de tu interlocutor de querer comunicarse contigo.*
- *No interpretes, pregunta.*
- *Básate en hechos y no en presunciones.*
- *Cuida el cómo comunicas.*
- *Trata de ser específico/a.*
- *Si deseas saber si alguien te entiende, compruébalo.*
- *Evita estereotipos, etiquetas y generalizaciones.*
- *Procura ser consistente cuando te expresas.*
- *Evita el sarcasmo, las humillaciones, los juicios o valoraciones.*

- **Elegir el lugar y el momento adecuados.** En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden perderse 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: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad.
 - Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
 - Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
 - 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 en... más tarde”.
- **Cuida la comunicación no verbal.** Para ellos, tendremos en cuenta lo siguiente:
 - **La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal.** Decir “ya sabes que te quiero” con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que no se hubiera dicho nada.
 - **Contacto visual.** Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
 - **Afecto.** Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).

