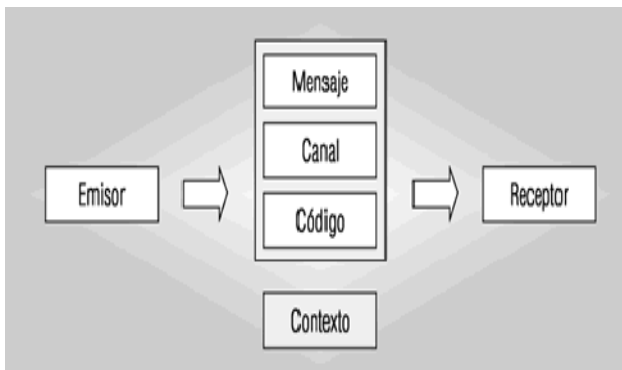


Generalidades del proceso de comunicación

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.



- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

Patrones de comunicación negativa

- Indiferencia, falta de comunicación y de afecto, distancia, no tener en cuenta al otro.
- Hostilidad, agresividad, malhumor, gritos, insultos, violencia, golpes, maltratos.
- Control, órdenes, amenazas, exigencias, no dejar al otro tomar decisiones.
- Críticas, desvalorización, acusaciones, no dar valor al otro como persona.
- Sobreprotección, no dar libertad ni autonomía al otro, invadir su espacio personal.
- Dependencia del otro, simbiosis, demandas excesivas, pasividad, no ser autónomo y responsable.
- Actitud de víctima, reproches, culpar al otro.
- Desconfianza, engaños, falta de sinceridad, ocultar, mentir.
- Incomprensión de las actitudes del otro, atribución errónea de motivos.

Cómo modificar el circuito de comunicación negativa

El circuito de comunicación negativa puede cortarse en distintos momentos:

- 1) Reforzar la comunicación positiva (reduce la comunicación negativa, refuerza el vínculo)
- 2) Expresar asertivamente el malestar o necesidad propios (permite lograr objetivos)
- 3) Responder asertivamente al malestar del otro (evita la escalada de comunicación negativa)

La comunicación asertiva

La comunicación **asertiva** se define por oposición a la **pasiva** y a la **agresiva**.

Es **activa**: está dirigida a un objetivo, busca ser eficaz para obtener resultados y adecuarse a las circunstancias, es clara en la expresión de los objetivos y firme en la intención de lograrlos.

Es **no-agresiva**: toma en cuenta los deseos y derechos de los demás, no impone la propia voluntad a la fuerza o de forma agresiva.

La comunicación **pasiva** carece de acciones dirigidas al objetivo, o tiene acciones poco claras e inhibidas que no resultan eficaces. Generalmente respeta en exceso los deseos y derechos del otro, pero no toma contacto con los deseos ni defiende los derechos propios.

La comunicación **agresiva** está dirigida a un objetivo, pero impone la propia voluntad en forma agresiva. Aunque puede resultar eficaz para obtener resultados, genera tensiones innecesarias y malestar en los vínculos, en los cuales la competencia y la lucha por el poder suelen desplazar a la cooperación y el afecto.

Reforzar la comunicación positiva es reforzar los vínculos.

Muchas personas sólo hablan cuando hay problemas. Por falta de costumbre, no tienen una comunicación cotidiana sobre los hechos del día, o no expresan las emociones positivas respecto al otro. Estas formas de comunicación son importantes porque refuerzan los ciclos de comunicación positiva, y con ello se refuerza el vínculo.

Expresión de emociones positivas

1. Darse cuenta de la emoción (gratitud, admiración).
2. Decidir expresarlo (a quién, cuándo, cómo).
3. Expresar (elogio, agradecimiento, afecto). Puede demostrarse verbalmente con gestos de afecto y valoración, físicamente (abrazos, caricias), o con

acciones (tener en cuenta lo que necesita, regalar algo, ofrecer ayuda).

Comunicación emocional cotidiana

Las habilidades de *comunicación emocional cotidiana* sirven para compartir sentimientos y opiniones con apoyo y comprensión, crear cercanía e intimidad en un marco de respeto mutuo (igualdad de derechos y de poder). Las dividimos en habilidades de *expresión* y de *recepción*.

A su vez, trataremos por separado las habilidades de resolución de problemas, que se refieren a temas conflictivos, con malestar de uno o ambos interlocutores, donde se enfatiza lo cognitivo y racional para identificar problemas y objetivos, y generar soluciones.

Habilidades de expresión

1. Expresión emocional: expresar emociones positivas y negativas (referidas a cualquier hecho del día). Identificar y comunicar los sentimientos promueve la cercanía y la intimidad, y permite expresar nuestros deseos y conocer los del otro. Las dificultades para comunicar emociones pueden ser por miedo (a lo que pasaría si expresaran sus emociones) o por falta de contacto con las propias emociones.
2. Técnica de la auto-referencia: empezar las frases con “yo” (pienso/quiero/siento). Esto evita que se presente como realidad objetiva, y que el oyente discuta la veracidad del hecho en lugar de entenderla experiencia del hablante. También evita centrarse en culpar al otro, y que el otro se defienda del reproche. Además, promueve la idea de que la experiencia de la realidad es subjetiva, y lo que se percibe como “hecho real” en una relación son percepciones subjetivas que pueden diferir de una persona a otra.

Habilidades de escucha activa

Mostrar interés, escuchar, parafrasear, validar, empatizar

Estas habilidades buscan:

- 1) Mejorar la recepción del mensaje.
- 2) Mostrar interés y atención (que el hablante se sienta comprendido, lo cual refuerza su comunicación).
- 3) Focalizar la atención en el otro (evita centrarse en sí mismo y generar pensamientos negativos).

La habilidad de escucha activa

- Conducta NO OBSERVABLE: dirigir la atención al otro para registrar información.
- Conducta OBSERVABLE: expresar interés en escuchar y comunicar a su vez, esta conducta observable tiene
- Componentes NO VERBALES (contacto ocular, cara expresiva, asentir, estar relajado, postura adecuada).
- Componentes VERBALES (hacer comentarios adecuados, con volumen y modulación de voz adecuados).

Entre los comentarios útiles, están los siguientes:

- Comentarios de *interés*: preguntar, prestar atención, demostrar interés.
- Comentarios de *comprensión*: reformular con otras palabras. El receptor escucha atentamente al hablante, sin interrumpir. Luego parafrasea al hablante y le pregunta si la paráfrasis es correcta. Si el hablante no se siente comprendido, se repite hasta que quede satisfecho.
- Comentarios de *empatía*: mostrar lo que sentimos respecto a lo que dice, reaccionar ante la emoción del otro: alegrarse de las buenas noticias, consolar por las malas noticias, dar opiniones personales.
- Comentarios de *validación*: aceptan la experiencia del hablante. Aún cuando se esté en desacuerdo con lo que opina, se puede aceptar que tiene derecho a sentir y opinar así.

Patrones de comunicación rígidos y errores usuales

Los patrones de dominio y poder se manifiestan en los roles que cada interlocutor asume en la conversación cotidiana. Los vínculos mejoran cuanto más flexibles son los roles y menos pronunciadas las desigualdades de poder.

Algunos errores usuales y roles rígidos de la comunicación cotidiana son:

- No expresar emociones (por falta de hábito o por temor a la expresión emocional, termina generando vínculos distantes y poco afectivos).
- Exceso de expresión inadecuada (por ejemplo, una persona que siente depresión o ansiedad puede demandar afecto y exigir atención, y provoca que los demás huyan porque no respeta los tiempos y las necesidades del otro).
- Falta de escucha empática (no responder en forma verbal y/o no verbal a la emoción del otro hace que el otro se sienta mal y sin apoyo, y puede predisponer a la comunicación negativa).
- Rol de “hablante dominante”: cuando un hablante ocupa más tiempo, preocupado por sí mismo y con aparente poco interés en pedir información al otro. Si el oyente informa algo, el hablante o no presta atención o regresa a sus comentarios. El oyente lo refuerza con atención y apoyo, y con pedidos de comentarios sobre lo que le informa. Hay un acuerdo tácito entre ambos de que lo que le pasó al hablante es importante, y lo que le pasó al oyente es trivial.
- Rol de “oyente indiferente”: cuando el oyente no realiza escucha activa, no muestra interés en lo que el otro dice, no ofrece información, toma una postura alejada, no mira a los ojos, parece aburrido y desinteresado. Es como si el hablante comentara para sí mismo, a menudo el hablante se frustra y deja de intentar comunicarse.
- Rol de “interrogador”: busca que el otro hable, pero no ejerce el rol de hablante, y así evita la expresión de sus emociones. Puede suceder por miedo y falta de autoconfianza, o puede ser un intento de control que resulta invasivo para el otro.

Técnicas de comunicación eficaz

Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

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 efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. 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.

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", "claro, lo entiendo", etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, afirmación con la cabeza, inclinación del cuerpo, sonidos de aprobación como: "hmmm", etc.).

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 continua 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 al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. 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.

Habilidades para la escucha activa

Mostrar empatía. Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

Parafrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos. Por ejemplo: "Debe haber sido difícil enfrentar eso..."; "pero eso fue gracias a su esfuerzo...".

Resumir. Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien..."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

Algunos aspectos que mejoran la comunicación

Conversación:

- **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 ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas,**

- **No hablar del pasado**

- **Ser específico.**

- **Evitar las generalizaciones.**

- **Ser breve.**

- **Cuidar la comunicación no verbal.**

Para ello, 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 si 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).
- **Elegir el lugar y el momento adecuados.**

*Apuntes para uso exclusivo de docencia
Preparados por Sonia Jara T.
Psicóloga.
Departamento de Psiquiatría y Salud Mental Sur
Universidad de Chile
2008*