

4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

El conocimiento general de la comunicación, no garantiza que uno sea capaz de comunicarse bien. El reto a conseguir es aumentar este conocimiento y aprender a traducirlo en comportamientos específicos que producirán cambios duraderos. Por esta razón, es importante familiarizarse con las técnicas y habilidades de comunicación. Al mismo tiempo debemos aumentar nuestro conocimiento sobre los valores que están en la base de la comunicación de otras culturas y grupos. En este punto, examinaremos algunas de las técnicas más contrastadas para comunicarse eficazmente.

La escucha activa

La escucha activa es una forma de responder que implica el conocimiento de los pensamientos, sentimientos y experiencias de los otros, en otras palabras, empatía. Ello muestra la creencia del oyente de que la comunicación no es un mero proceso unidireccional y que lo que se dice merece ser oído y entendido. Permite a ambos participantes cambiar y comprender, verbal y no verbalmente, información sobre sus valores y estilos de comunicación. Cuando se muestra empatía, respeto y no se juzga, las personas se animan a continuar hablando y se sienten mejor expresando sus pensamientos y sentimientos

La escucha activa es difícil porque requiere centrar la atención y ser objetivos en situaciones que a menudo producen opiniones, juicios y emociones. Además requiere prestar atención a los valores, necesidades y sentimientos de los otros que, en muchas ocasiones, están enraizados en su educación cultural. Como muchos de los aspectos de una buena comunicación, estas técnicas pueden ser practicadas y deberían surgir desde la verdadera aceptación del individuo de ser parte de un cambio fructífero.

La escucha activa es sólo uno de los elementos que intervienen en la ecuación de la comunicación eficaz, otro elemento importante lo constituye el envío de mensajes. Ofrecer a la otra persona información clara, es tan importante para la comunicación eficaz como la escucha. La forma en la que se dan los mensajes marca el tono, y por lo tanto, tiene un papel importante a la hora de impedir que una situación conflictiva se intensifique.

Mensajes efectivos- Mensajes Yo

La escucha activa es sólo uno de los elementos que intervienen en la ecuación de la comunicación eficaz, otro elemento importante lo constituye el envío de mensajes. Ofrecer a la otra persona información clara, es tan importante para la comunicación eficaz como la escucha.

Mensajes- Yo y Mensajes- Tú tienen impactos muy diferentes en el oyente. En respuesta a un mensaje- Tú, es probable que el oyente se sienta juzgado o culpado, y puede ser que intente, principalmente, defenderse del ataque. Dado que un mensaje- Yo se centra en lo que el hablante quiere, necesita o le preocupa, es menos probable que el oyente se sienta juzgado. De este modo, él/ella será más capaz de escuchar lo que está diciendo el que habla.

Un Mensaje- Yo formal tiene tres partes. Estas partes empiezan:

"Me siento..." (Exponer los sentimientos)

"Cuando tú..." (Describir el comportamiento específico)

"Porque..." (Describir el efecto del comportamiento de la otra persona en ti).

Mucha gente utiliza un cuarto paso opcional para exponer lo que quiere o necesita ("me gustaría..."). Aunque esto a veces añadirá una claridad adicional, a menudo puede encerrar al hablante en una posición e inducir a la otra persona a defenderse.

La construcción de un Mensaje- Yo dependerá del estilo de comunicación del hablante. Algo importante a recordar es que los Mensajes- Yo deben centrarse siempre en el hablante para expresar sus sentimientos en lugar de culpabilizar al oyente.

Quizás la clave fundamental para utilizar un Mensaje- Yo es entenderlo en su contexto. La complejidad de la mayoría de las situaciones conflictivas y la intensidad de las emociones implicadas a menudo nos guían a culpar, acusar y reprender antes de pararnos a reflexionar sobre nuestras propias emociones y necesidades. Esto tiende a afectar a cada una de las personas implicadas. Desde un Mensaje- Yo efectivo se aclaran emociones que necesitan ser expresadas. Los Mensajes- Yo son más beneficiosos para el hablante que para el oyente.

Barreras para la comunicación diaria

(Basado en Nancy. J. Foster)

Una de las quejas más frecuentes de quienes llegan a una mediación es que no se pueden comunicar entre ellos. Todos nosotros hemos experimentado alguna vez la frustración de sentirse incomprendido y de ser incapaz de hacernos entender por la otra persona. En mediación, el primer paso del mediador hacia la resolución del conflicto es comprender el punto de vista de cada persona, y ayudar a las partes a comprenderse el uno al otro. Cuanto más se comprendan dos personas, más posibilidades tienen de resolver su conflicto. Esto requiere tanto habilidades de escucha como de asertividad, que son muy diferentes de nuestro modo habitual de comunicarnos. Por ello, esas habilidades, normalmente han de ser aprendidas.

Este artículo introduce los conceptos de la buena comunicación y discute algunas de las barreras de la comunicación.

Las habilidades de la buena comunicación son habilidades de mutuo respeto. Idealmente, cada persona mostrará respeto tanto por la otra como por sí misma... Se muestra respeto a otra persona escuchando completamente y demostrando que has entendido lo que la otra persona quería decir; y se tiene respeto por uno mismo cuando se es asertivo con los propios y legítimos intereses sin agresión. Para tener una comunicación completa, cada persona tiene que dar y tomar.

Echemos una ojeada a los malos hábitos conversacionales que a menudo interfieren con una comunicación completa. Todo aquello que bloquea el significado de una comunicación es una barrera para la comunicación. Habitualmente, están en una de estas categorías: juzgar, dar soluciones o evitar las preocupaciones de la otra persona. A continuación algunos ejemplos comunes:

CRITICAR “Bueno, tu te lo has buscado”
INSULTAR “Tu atontado, gilipollas...”
DIAGNOSTICAR “Estas diciendo eso por que te sientes culpable”

Todas estas respuestas juzgan a la otra persona y por lo tanto imponen el punto de vista del hablante. La otra persona a menudo se sentirá incomprendida y amenazada, y es más probable una reacción defensiva.

ORDENAR “Vete a arreglar eso ahora mismo”
AMENAZAR “Si no estás de acuerdo con estos términos, te demando”
MORALIZAR “Deberías disculparte con ella”
PREGUNTAS EXCESIVAS, INAPROPIADAS “¿Cuándo ocurrió? ¿Lo sientes?”

Cada una de estas respuestas son intentos de solucionar el problema de la otra persona. Pueden ser directivas, manipuladoras o coercitivas. Aún empleadas con preocupación por el otro, la solución es a menudo ofrecida sin una total comprensión del problema. Tales respuestas pueden empeorar el problema o añadir un nuevo asunto sin resolver el problema original. Además desvalorar la capacidad del otro para manejar sus propios problemas, y pueden producir ansiedad y resentimiento.

DESVIAR TEMA/PERSONA “Si eso te parece un drama, espera a escuchar lo que me pasó a mí”
ARGUMENTACIÓN LÓGICA “Si te dejas las llaves en el coche, puedes esperar que alguien te lo robe”
DAR POR SEGURO “Tu sabes cómo hacerlo, superarás la situación”

Estas últimas tres respuestas evitan las preocupaciones de la otra persona y nos permite mantener una distancia emocional de la otra persona o de un tema incómodo. Empleando tales respuestas, a menudo intentamos sentirnos algo mejor, más que ser verdaderamente útiles a la otra persona.

Las barreras de la comunicación enumerada arriba no tienen siempre un impacto negativo en la comunicación. De todas formas, son respuestas de alto riesgo cuando la gente interactúa bajo presión. Tienen a bloquear las emociones de la otra persona, y es menos probable que exprese sus verdaderos sentimientos de una forma constructiva. Más que promover el entendimiento, pueden rebajar la autoestima del otro, fomentar el resentimiento, la actitud defensiva, la retirada o la dependencia del otro e inhiben su habilidad de solucionar problemas. Desafortunadamente, se ha estimado que en general se emplea esta respuesta el 90% del tiempo las veces que se discute un problema o una necesidad.

PAUTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

1. Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender lo que esa persona esta diciendo y cómo se está sintiendo.
2. Mostrar comprensión y aceptación mediante la comunicación no verbal:
 - Tono de voz
 - Expresiones faciales
 - Gestos
 - Contacto visual
 - Postura
3. Repetir los pensamientos y sentimientos más importantes de la persona.
4. No interrumpir, dar consejos o sugerencias. No aportar sentimientos ni problemas similares de tu propia experiencia.
5. Permanecer neutral. No tomar posturas de uno u otro lado.
6. Hacer preguntas abiertas para comprender mejor los asuntos y preocupaciones de la otra persona.

TECNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

TIPO de TÉCNICA	OBJETIVO	HACER	EJEMPLOS
A. ANIMAR	Expresar Interés Continuar la persona hablando	Evitar estar o no de acuerdo Emplear palabras neutras con tono positivo	“Entiendo...” “Ah, ah...” “Ya veo...”
B. REPETIR	Mostrar que tú estas escuchando y comprendes. Contrastar la información	Repetir las ideas básicas del otro, enfatizando los hechos	“Si he entendido bien, tu idea es...” “En otras palabras, tu decisión es...”
C. REFLEJAR	Mostrar que tú estas escuchando Mostrar a la persona que comprendes sus sentimientos	Reflejar los sentimientos principales del otro	“Entonces estas muy,,,” “Parece que estuviste muy disgustado por esto...”
D. RESUMIR	Reunir las ideas y hechos importantes Establecer una base para la futuro diálogo Revisar el progreso	Repetir, reflejar y resumir las ideas y sentimientos principales	“Así que, lo más importante es...” “Si he comprendido bien estás... y...”

MENSAYES YO

YO ME SIENTO / YO ESTOY (hablar de tus emociones).....

CUANDO (nombrar un comportamiento específico)....

PORQUE (creo / sospecho / temo / me preocupa).....

4) Y NECESITO / ME GUSTARÍA (decir qué necesitas para mejorar la situación)....

Ejemplo: ESTOY muy nervioso y preocupado
CUANDO conduces a esta velocidad
PORQUE temo un accidente
Y ME GUSTARÍA que condujeras algo más despacio

