

## COMUNICACIÓN

Los seres humanos estamos inmersos constantemente en un mundo de comunicación, la cual definiremos como “el proceso por el que un individuo o comunicador transmite estímulos para modificar la conducta de otros individuos o receptores. Para que exista comunicación es importante que el receptor sea capaz de interpretar el mensaje, lo cual quedará manifestado en la reacción ante el mensaje recibido. A este proceso de la comunicación se le llama retroalimentación o feedback.

Según diversos estudios, hay ciertos factores que intervienen en el proceso de la comunicación, ponderados de la siguiente manera: lenguaje verbal 7 %, lenguaje corporal 55%, tono de voz 38%. Desde pequeños percibimos la importancia corporal de este proceso, pues a pesar de no contar con un lenguaje verbal empezamos a comunicarnos de esta manera a través del afecto familiar.

Al observar el proceso de comunicación entre humanos vemos que muchas veces lo que queremos expresar es una cosa y otra lo que las demás personas entienden. De esta manera observamos el surgimiento de barreras de la comunicación, entre las que podemos citar:

*Ambientales:* Éstas 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 incomoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones o ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción).

*Verbales:* La forma de hablar que se interpone en la comunicación. Ejemplo: personas que hablan muy rápido o no explican bien las cosas, personas que no dominan el idioma, personas que no escuchan bien,...

*Interpersonales:* Aquí entra en juego la subjetividad. Las barreras interpersonales más comunes son las suposiciones (algo que se da por hecho) incorrectas y las percepciones distintas. En cuanto a las percepciones es importante mencionar que dos personas pueden percibir un mismo tema con un distinguido significado.

La comunicación interpersonal constituye un sistema de gestos, actitudes y comportamientos a la vez, que debe estudiarse globalmente en cuanto sistema. Es importante destacar la importancia de los gestos en la comunicación. Por ejemplo, una

actitud rígida, levantar la cabeza, tener los labios apretados, implica una actitud de desprecio en numerosas culturas y no se ha intercambiado ninguna palabra.

### **Formas de la comunicación interpersonal:**

-Creación de la norma de confianza: Es importante crear un entorno de confianza en cualquier tipo de comunicación para lograr un clima apropiado de participación. La confianza es una cualidad particular de la relación que nace a través de la experiencia compartida en los intercambios interpersonales. Es principalmente el resultado de una actitud psicológica cuyo punto de partida se sitúa en aquel que quiere crear confianza. ¿Qué hacer para crear este clima? Apertura y atención al otro, actitud de comprensión, ayuda, apoyo y consejo, reconocer los esfuerzos del otro, preocuparse sobre todo por los éxitos y no por los errores. Quien es capaz de crear confianza construye una “buena forma de relación” basada en las siguientes actitudes: estima mutua, respeto mutuo, ayuda recíproca, responsabilidad compartida, cooperación continua, solidaridad.

-Creación de normas de relación: Éstas se establecen a lo largo de los intercambios banales y cotidianos que mantienen los individuos. Mediante el modo en que actúas, cada interlocutor le propone al otro determinadas reglas de interacción.

Es curioso pero entre los humanos gran parte de sus comunicaciones son paradójicas porque los seres humanos no son máquinas y la mayor parte de sus comunicaciones son complejas, es decir, contienen diferentes mensajes y a la vez, persiguen diferentes finalidades. Esto hace que muchos mensajes presenten contradicciones. Un ejemplo claro está en la frase “se prohíbe prohibir”, “tendrías que quererme”, o en el caso de encontrar a una persona en la calle que me dice: “Me alegro de verte”, mientras se está retorciendo. Puedo afirmar que verbalmente me está diciendo algo pero con sus gestos y su actitud me dice otra cosa. Al hablar no podemos evitar significar lo que pensamos de lo que se dice a través de nuestro paralenguaje.

Podemos decir a alguien “te quiero” con un tono de voz y un gesto que den a entender que ni uno mismo está seguro de ello. Así, al decir “sí, te quiero”, en medio de un ataque de celos de una pareja, no tranquiliza en absoluto a quien se siente traicionado. Una madre podrá decirle a su hijo “crece, sal”; es decir, “sé autónomo, decide por ti mismo, haz las cosas sin mí”. Pero a nivel de la relación, si ese niño recibe toda la angustia de su madre cada vez que trate de emanciparse (si recibe el mensaje “no hagas eso, sigue siendo mi niño porque tengo miedo”) el mensaje recibido será muy diferente.

De esta manera podemos afirmar que el impacto producido en un determinado tipo de público aquellos discursos acompañados o no de un metalenguaje congruente o incongruente, muestran que los destinatarios retienen mejor y son más sensibles a los

discursos en los que el orador parece estar completamente de acuerdo con lo que dice. El cuerpo y la voz tienen que significar la convicción que el orador les da a sus palabras. Algo muy importante es esforzarse en creer lo que decimos, a fin de motivar y arrastrar a la gente.

-La fuerza de la palabra: La sugestión podemos definirla como un poder de la palabra ligado a un estado del receptor que se conoce como sugestión. Otra forma de verla es el acto mediante el cual una idea se introduce en el cerebro y ésta la acepta.

**Comunicación en familia:** Es común escuchar entre las personas que la comunicación es la base de las relaciones saludables entre los miembros de un grupo, en el trabajo, en el grupo de amigos, en la relación de pareja, en la familia. ¿Qué entendemos por unas relaciones saludables? ¿Cómo podemos promoverlas en los grupos que participamos y en especial en la familia?

Para desarrollar una comunicación efectiva debemos considerar los siguientes aspectos:

**Primero:** En una comunicación saludable hay que comunicar los sentimientos acerca de las personas y de las cosas.

Muchas veces las personas comunican con facilidad sus ideas; pero es muy frecuente que tengamos miedo de comunicar nuestros sentimientos por temor a que sean rechazados o que se rían de nosotros. Preferimos esconderlos, no mostrarlos a las demás personas. Esto es muy común entre las parejas, en la relación entre padres, madres, hijas e hijos. Una forma para desarrollar la habilidad de comunicar sentimientos es emplear la primera persona: "yo". Por ejemplo: "yo quiero...", "yo necesito...", "yo siento...".

**Segundo:** Respetar el derecho que tienen las personas a expresar sus sentimientos.

Aceptar los sentimientos de los demás, siempre y cuando sean expresados en forma adecuada. Por ejemplo, podemos aceptar el sentimiento que encierra esta expresión "me ha dolido lo que me dijiste". No siempre el sentimiento es expresado con palabras, sino que muchas veces la persona no lo dice de manera directa, sino que pone "mala cara", se comporta de manera indiferente o utiliza otras formas de comunicación no verbal. También puede rehusar hablar del tema, cambiando la conversación. A veces podemos ayudar a la persona que emite el mensaje aceptando el mensaje verbal o no verbal y expresándole "parece que te sientes dolido".

**Tercero:** Ser asertivo, es decir estar seguros respecto a lo que creemos y queremos.

La manera que utilizemos para comunicar nuestra decisión o acción es una técnica que debemos desarrollar. Ser asertivos no significa que debamos ser arrogantes porque esto dificulta la comunicación.

Ser asertivo significa hacer valer nuestros derechos, expresando lo que queremos, necesitamos, creemos, sentimos y pensamos de una manera clara, precisa, firme, respetuosa y sin agredir a la otra persona. Esta actitud comunicativa que adoptamos requiere:

- Expresar con firmeza los valores.
- Expresar con claridad los pensamientos.
- Expresar con profundidad los sentimientos.

Para que se produzca una comunicación efectiva, debe observarse lo siguiente:

- Ser sincero con uno mismo.
- Ser preciso y claro en lo que se quiere comunicar.
- Evitar ser ambiguo porque eso da lugar a malas interpretaciones.
- Ser afirmativo en nuestra expresión
- Tener bien claro lo que vamos a decir, cómo lo vamos a decir, cuándo, dónde,...
- Saber escuchar.

**Comunicación con mi pareja:** El uso frecuente de frases del tipo: *tú tienes la culpa, eres, haz, deberías,...* No escuchar, dar consejos antes de tiempo, no dejar acabar la conversación, hacer preguntas de reproche, justificar en exceso las opiniones tomadas, no saber elegir el momento oportuno para hablar de temas conflictivos o interpretar las respuestas (*Eso demuestra tu falta de personalidad, claro está que eres una persona sin carácter*), son ejemplos de mala comunicación de pareja.

**Orientaciones:** En general, ambos miembros de la relación han de expresar de forma directa y sincera todo lo que sienten, desean u opinan, tanto lo bueno como lo malo, sea referente a la propia relación o no. Hay factores externos en interacción: el trabajo, los estudios, los amigos, la familia, que son también fuentes de continuas preocupaciones o alegrías y, en definitiva, “influyen” en la relación de pareja. Así, disponer de alguien con quién hablar y en quién confiar es una de las “tareas” que se ha de cuidar.

Es habitual que en la pareja se den situaciones conflictivas que generen emociones como ansiedad, enfado, tristeza, etc. No manifestarlos impide llegar a una relación estrecha y comunicativa.

**Cómo expresar los sentimientos negativos:** Ante todo de forma directa, sin rodeos, espontáneamente y justo en el momento que aparecen. Para ello es importante que las frases que se emitan recojan realmente los sentimientos propios y no acusaciones contra el otro.

Por ejemplo, cuando una persona quiere hablar con su pareja de un tema que le preocupa y notas que no te hace caso, podrías decirle: *“No estás escuchando- en tono severo y elevado-, eres un insensible, deberías preocuparte más por mí”* (expresión de sentimientos inapropiada). O bien, podrías decirle: *“Me estoy sintiendo dolido, porque no quieres hablar del tema”*(expresión de sentimientos más apropiada y madura).

Así como hemos de saber expresarnos, también hemos de saber cómo escucharnos. Escuchar bien refuerza los lazos de confianza, neutraliza los conflictos y mejora el clima de la relación en la pareja.

**Cómo escuchar de forma comprensiva y atenta:** En primer lugar, haciendo que no interfieran otros pensamientos. Escuchar todo lo que tu pareja transmita con palabras y con gestos en ese momento es lo más importante. Al mismo tiempo, has de cuidar también tus propios gestos. Para ello es necesario que mantengas un contacto visual continuo, que la expresión de la cara muestre atención, que el cuerpo esté algo inclinado hacia delante (demostrando interés) y que muevas la cabeza o utilice palabras de asentimiento y comprensión como *“ya, ajá, sí”*. Lo importante es que la otra persona sienta que en realidad sí le estás escuchando.

#### Bibliografía:

Costa, M. (1996). *Manual del educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos sociales, pp 43-58.

Mucchielli, A. (1995). Psicología de la comunicación. *La comunicación proyectiva*, pp 151-166

Salinas, Carlos (2001). *Comunicación no verbal*. Disponible en: <http://usuarios.iponet.es/casinada/0901com.htm> [4 de marzo de 2005]

Neo-Tech (2004). *Cuatro niveles de comunicación*. Disponible en: <http://www.neo-tech.com/spanish-discovery/num95.html> [4 de marzo de 2005]

Aquiló, Alfonso (2002). *Detectar barreras en la comunicación*. Disponible en: <http://www.interrogantes.net/includes/documento.php?IdDoc=1479&IdSec=139> [4 de marzo de 2005]

Marsellach, G. (2004). *Comunicación y habilidades sociales*. Disponible en: <http://ugt-aena.galeon.com/comunicacion.html> [4 de marzo de 2005]

#### Bibliografía recomendada:

Carnegie, Dale (1936). *How to win friends and influence people*. Resumen disponible en: <http://www.westegg.com/unmaintained/carnegie/win-friends.html> [4 de marzo de 2005]

Mondragón, Jordi (2005). *Consultori Psiquiàtric Virtual*. Disponible en: <http://www.consulta-psiquiatrica.com/cat/indexcat.html> [4 de marzo de 2005]