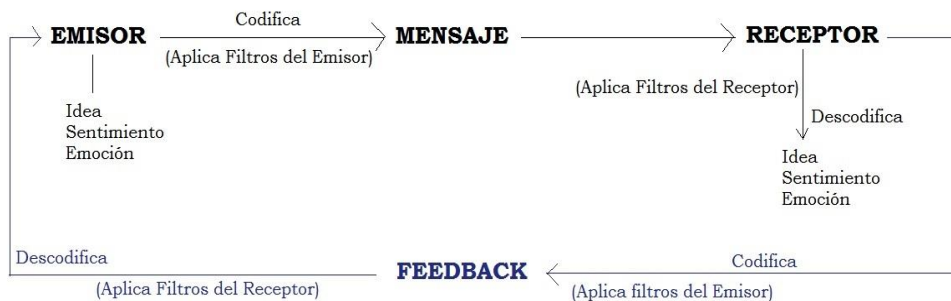


Refresca-memorias COMUNICACIÓN EFICAZ (I)

La comunicación es la herramienta que utilizamos los seres humanos para relacionarnos unos con otros; para establecer, profundizar y desarrollar las relaciones personales, a través de las cuales nos insertamos en la sociedad. Las personas que son capaces de establecer relaciones personales abundantes y de calidad, reportan tener una experiencia vital "muy satisfactoria": son felices. Y también es cierto lo contrario. Es por lo tanto importante adquirir o mejorar las habilidades necesarias para comunicarnos bien y ser en consecuencia capaces de establecer relaciones personales de calidad.

EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



No conviene olvidar que los seres humanos comunicamos siempre que estamos en contacto con otro ser humano; no podemos evitar comunicar algo, ya sea de forma verbal o no-verbal. Y en cada proceso de comunicación somos a la vez emisor y receptor, y por lo tanto podemos colocar tanto unos filtros como los otros.

Para mejorar la eficacia en la comunicación (es decir, que el receptor entienda lo que el emisor ha querido decir), hay que poner los menos filtros posible, ya que cada filtro es como un velo que colocamos delante del mensaje y que lo difumina o distorsiona.

La comunicación se produce entre dos personas y en consecuencia cada una de ellas tiene una parte de responsabilidad en la eficacia de esa comunicación. Cada uno sólo somos responsables de lo que está en nuestras manos cambiar, y por lo tanto debemos tener presente y respetar el rol que el otro elija adoptar en dicho proceso comunicativo.

Tipos de Filtros:

Estos son algunos ejemplos de los filtros más frecuentes que ponemos cuando comunicamos:

1. EXTERNOS: Ruido ambiental, música, teléfono que suena, persona que interrumpe, etc

2. EMISOR:

A. Le vienen dados: edad, formación, cultura, extracto social o económico, religión o ausencia de creencias religiosas, etc

B. Realiza una acción:

- Proyectar el propio estado de ánimo
- Asumir que el otro piensa/siente como uno
- Proyección de expectativas: profecía auto-cumplida
- Utilización de argot profesional
- Exceso o defecto de información
- Utilizar lenguaje dicotómico: blanco o negro
- Uso excesivo del "yo"
- Generalizar ("todos los hombres sois....")
- Culpabilizar
- Exigencias e imperativos ("tienes que", "te ordeno que")
- Carga de lenguaje negativo ("mal", "no", "nunca", "problema", "culpa")

3. RECEPTOR:

A. Le viene dados: igual que el emisor

B. Realiza una acción:

- Prejuicios
- Expectativas sobre el mensaje o el emisor
- Sesgo perceptivo: veo lo que quiero ver
- Estereotipos
- Dar por supuesta la intención del emisor
- Inferencia: concluir un error por no escuchar hasta el final el mensaje
- Interrupciones voluntarias
- Escuchar para contestar
- Falta de empatía

Una parte importante de los filtros que ponemos cuando actuamos de receptor son consecuencia de una escucha pobre.

Influencia de las emociones en la comunicación eficaz:

Las emociones afectan mucho la calidad del proceso de la comunicación, especialmente las que no controlamos, las que se disparan sin que sepamos porqué, las que parecen desproporcionadas con el hecho que las dispara o incluso parece que no tengan relación alguna con ese hecho. Cuando esto ocurre, es porque estamos reaccionando ante la ruptura, por nuestra parte o por parte de la persona con la que nos estamos comunicando, de una o más de las normas o valores que rigen nuestra vida.

Dichas normas y valores se adquieren con frecuencia a lo largo de la infancia y la adolescencia y yacen en nuestro subconsciente. Puesto que no tenemos capacidad de

cambiar lo que se encuentra en nuestro subconsciente, si trabajamos en identificar o hacer conscientes esas normas y valores, reescribirlos, o desecharlos y sustituirlos por otros que nos sean de más utilidad en el momento presente, conseguiremos un mayor control sobre nuestras emociones y esto contribuirá a mejorar nuestra comunicación.

5 Puntos Prácticos para mejorar nuestra comunicación:

(Los cuatros primeros tomados prestados del libro de D. Miguel Ruiz, "Los 4 Acuerdos")

1. Sé impecable en la palabra (ojo con las palabras que eliges utilizar).
2. Expresa tus necesidades o deseos (el otro no tiene obligación de intuirlos).
3. No des nada por supuesto (pregunta si no entiendes o dudas).
4. Haz en cada momento todo y solo lo mejor que puedas (y no te sientas culpable por no poder hacer más).
5. Intenta evitar tener que comunicar si te parece que no estás en condiciones de hacerlo con ciertas garantías de éxito. Y esto, exprésalo (2) de la mejor forma (1) posible (4); y no asumas (3) que el otro lo entenderá aunque tú no lo digas.