

¿SABEMOS COMUNICARNOS BIEN?

Claves para disfrutar de nuestras relaciones: La Escucha Activa

Los seres humanos somos básicamente seres “sociales”, pues nos pasamos la mayor parte de nuestras vidas relacionándonos con otras personas. Por lo tanto, es importante aprender a entenderse y comunicarse con los otros de manera efectiva y afectiva para poder así disfrutar adecuadamente de nuestras relaciones y diferentes situaciones sociales. **El conocer y practicar algunas claves de comunicación** nos ayudarán a mejorar las relaciones interpersonales, seremos más felices y también las personas que nos rodean, haciéndolas disfrutar de nuestra compañía.

La comunicación es el acto por el cual una persona establece con otra u otras, un contacto que le permitirá transmitir una información o compartir un sentimiento. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar este proceso.

La comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: **comunicación verbal y comunicación no verbal**. La comunicación verbal se refiere tanto a las palabras que utilizamos como a las inflexiones de nuestra voz, es decir el tono de voz que empleamos al relacionarnos con otra persona.



La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de señales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Un primer error a la hora de comunicarnos es que damos demasiada importancia a la comunicación verbal, cuando entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de medios no verbales. Para poder comunicarnos eficazmente, tanto los mensajes verbales como los no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades y suspicacias en la comunicación se producen cuando nuestras palabras no coinciden con nuestra conducta no verbal.

Ejemplo: Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con tono irónico y una expresión de decepción, dice: “Gracias, es justo lo que quería”. Sin embargo estas mismas palabras dichas con otro tono y expresión pueden expresar alegría y gratitud.

En teoría, todos conocemos y podríamos citar cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las técnicas que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

Uno de los principios más importantes y difíciles en todo el proceso acerca de la comunicación es el de **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 lo que estamos diciendo que de lo que nos dicen, y esta ansiedad propia de comunicar hace que se pierda la esencia de la comunicación, que es el compartir con los demás un momento, un conocimiento o un sentimiento.

Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Para escuchar se requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar. También es necesaria una actitud de escuchar sin interpretar lo que se oye. A eso en Comunicación Eficaz se le denomina 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 integrar al otro, entender, comprender o darle sentido a lo que se está oyendo.



La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, **sino también de interpretar** todos los sentimientos, ideas o pensamientos subyacentes a lo que se nos está diciendo. Para llegar a entender a alguien es necesaria una cierta empatía, es decir, saber sintonizar y ponerse en el lugar de la otra persona.

Para ello es necesaria **una actitud de predisposición hacia el otro**, prepararse interiormente para escuchar, sentir al otro: lo que nos dice, sus objetivos y sentimientos. Una relación es como un paracaídas, si no se está abierto, no sirve para nada.

Hacer ver al otro que le escuchamos con atención, evitando los tópicos tales como: ya veo, bueno, vale, no se, a mandar, por supuesto y también las onomatopeyas: umm, uh, jijiji, jajaja y otras monerías. Sin olvidad de que a la vez hay que utilizar la comunicación no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

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 continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que evitar esta tendencia poniendo una atención especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra comunicación no decaiga.

- **No interrumpir al que habla.**
- **No juzgar ni prejuzgar.**
- **No ofrecer ayuda, soluciones prematuras o consejos que no han sido solicitados.**
- **No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".** Aceptar sus sentimientos, cualesquiera que estos sean.
- **No contar también "nuestra historia" cuando el otro lo que necesita es ser escuchado.**
- **No "identificarse" con el problema del otro, aunque nos recuerde alguna situación propia que hayamos o estemos viviendo.**
- **No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".**
- **Evitar el "síndrome del experto": ya tenemos las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que nos haya contado la mitad.**

La comunicación a través del diálogo, es el vehículo por el cual se relacionan las personas emocionalmente maduras. Una buena comunicación repercutirá positivamente en nosotros mismos y en los demás, nos hará sentir mejor, potenciará nuestra seguridad y la capacidad de tomar decisiones acertadas.

Jairo Kalpa
Junio 2008