

MEJORAR DE LA COMUNICACIÓN

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero, tal vez por sonar a perogrullo, frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las estrategias que podemos emplear para mejorar la comunicación son: la escucha activa, el feedback (retroalimentación) y la Asertividad

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, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, 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. Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".
- Feedback Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:
 - o "Si no te he entendido mal..."
 - o "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
 - o "A ver si te he entendido bien..."
- Expresiones de aclaración serían:
 - o "¿Es correcto?"
 - o "¿Estoy en lo cierto?"

Feedback o retroalimentación

Es un término anglosajón. Proviene de feed (alimentar) y back (vuelta atrás), que se ha introducido en la temática de las relaciones laborales para definir un proceso que es muy importante en la vida de un equipo. Se utiliza como sinónimo de realimentación, reabastecimiento, retroinformación, observación interpretativa o mecanismo de revisión.

Básicamente, consiste en una información verbal o no verbal que se dirige a una persona o a un grupo, mediante la cual se les hace conscientes de cómo está afectando su conducta. En este sentido, se entiende por [feedback](#) la capacidad de aprender sobre uno mismo al recibir el eco que el propio comportamiento provoca en los demás. Por ejemplo: un humorista tantea a los espectadores con cierto tipo de gestos o chistes y, si tiene éxito, mantiene la misma línea; un alumno adivina por la cara del profesor si una determinada respuesta es correcta, y la corrige sobre la marcha; un conferenciante sabe si el público sigue su charla con interés por sus caras y sus actitudes; etc.

El trabajo en [equipo](#) es una actividad social que requiere habilidades para comunicar, colaborar, entenderse y pensar con los demás. Ahora bien, gran parte de lo que ocurre en una reunión de equipo pasa inadvertido para sus componentes por falta del necesario feedback. El equipo es, en cierto modo, ciego a sus procesos internos, tanto por la forma en que piensa al analizar problemas, elaborar y evaluar alternativas, como por el modo en que se desenvuelven las relaciones entre sus miembros.

El feedback puede ser:

- Explícito: Es toda información clara y concisa sobre el efecto del mensaje emitido. Se obtiene generalmente mediante la comunicación verbal, con sondeos, encuestas, preguntas... Ejemplo ¿Qué quiere decir...?
- Implícito: se produce a través de señales no verbales: gestos, tono de voz...

Asertividad

La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimento". Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son la pasividad y la agresividad. Situados en el vértice de la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta, en la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos

