



Accommodating a travelling **life**

RESUMEN SEMANAL N° 9

Programa de formación para agentes de apoyo mutuo
Comunicación

Las formas de comunicación de las personas

En esta unidad
aprenderemos habilidades
útiles para comunicarnos
de forma eficaz

Si creemos que la comunicación consiste únicamente en las palabras que decimos o escuchamos, estamos muy equivocados. Nos comunicamos también mediante la forma de vestir, la manera de comportarnos, las expresiones faciales, las sutiles señales que da nuestro cuerpo (lenguaje corporal). Esto no quiere decir que las palabras no sean importantes. Pero debemos preguntarnos si los demás entienden correctamente nuestro mensaje y si nosotros entendemos bien el mensaje de nuestros interlocutores. La calidad de la comunicación depende de nuestra capacidad de utilizar un lenguaje comprensible para el interlocutor y de entender su lenguaje. Es bueno que durante la conversación vayamos comprobando si nos entendemos bien.





CÓMO COMUNICAR

Al comunicarnos tenemos que ser activos no sólo al hablar sino también al escuchar. De hecho, escuchar puede ser hasta más importante que hablar. En primer lugar, si no escuchamos realmente lo que la otra persona quiere decirnos, lo que digamos como respuesta no será relevante para la otra persona. En segundo lugar, si no demostramos con nuestro comportamiento que estamos escuchando atentamente, desanimamos a la otra persona a comunicarse con nosotros. Le parecerá que no estamos lo suficientemente interesados, así que ¿para qué preocuparse? Hay formas de mostrar nuestro interés de forma verbal y no verbal. El manual ATL recoge los principios de la llamada escucha activa y las técnicas útiles para mostrarla (paráfrasis, aclaración, reflexión, retroalimentación constructiva). Pero no olvidemos que nuestro interés sincero debe estar ahí en primer lugar.

CÓMO NO COMUNICAR

También hay ciertos comportamientos específicos en la comunicación que deben evitarse, como infravalorar los problemas de la otra persona, moralizar, mandar, aconsejar. Estas se originan en la actitud equivocada hacia la otra persona como puede ser un rechazo oculto a tratar al otro con debida igualdad. Tenemos que vigilarnos a nosotros mismos.

Hay situaciones en las que la comunicación efectiva sólo es posible en un grado mínimo. No nos desanimemos. Con un poco de distanciamiento y humor podemos hacer que el otro se sienta mejor o al menos no peor como resultado de la interacción con nosotros. Esto también nos servirá para evitar frustraciones. Cuando la comunicación verbal no es viable, podemos tratar de aprovechar al máximo sus formas no verbales. También es importante saber que incluso una persona aparentemente perturbada puede comunicarse sobre ciertos asuntos de forma racional.

