

*** Comunicación**

- Es la forma más directa de relacionarnos con los demás, nos ayuda a comprender nuestro entorno y a cumplir nuestros objetivos.
- Cuando un emisor transmite un mensaje a un receptor.
- Se ve influenciado por muchos aspectos: código, canal, contexto, ...

Estilos de comunicación

Existen diferentes estilos de comunicación: PASIVO, AGRESIVO y ASERTIVO.

Estilo pasivo: Las personas pasivas no defienden sus intereses, no se expresa a sí mismo. Es característica en estas personas la ausencia de iniciativa en relación al afrontamiento de situaciones, sensaciones constante de ser incomprendido, manipulado o no tenido en cuenta y su apariencia suele ser de inseguridad.

Características:

Voz: temerosa, débil, volumen bajo/casi apagado.

Mirada: Evitación del contacto visual, ojos tristes y caídos.

Manos: Temblorosa y sudorosa.

Conducta no verbal: Mira hacia abajo, voz baja, postura tensa, afirmación con la cabeza constantemente.

Conducta verbal: Uso de "Quizás", "No es importante", "No te moleste"...

Efectos que provoca: Irritación, resentimiento, baja autoestima, disgusto...

Ejemplo: En un debate, tus ideas y creencias son diferentes a las del resto de participantes.

- Intervenir en el debate y exponer mis ideas por encima de todos los participantes, sin cambiar porque soy de ideas fijas. (Estilo agresivo).

- Defendería mis ideas y creencias, y si el resto de participantes no están de acuerdo conmigo lo entendería. (Estilo asertivo).

- Me quedaría callado, puesto que si todo el mundo piensa así tendría que readaptar mis ideas y creencias para que sean iguales que las del resto de personas. (Estilo pasivo).

Estilo asertivo: Las personas asertivas expresan lo que quieren y desean de forma adecuada, directa y honesta. Muestran respeto hacia los demás, manteniendo una buena relación con las personas implicadas. Defienden sus propios intereses, deseos y

necesidades, respeta a los demás pero no permite que los demás se aprovechen de él, son capaces de elogiar a los demás y saben pedir favores y hacer peticiones.

Características:

Voz: Buena entonación, firme, relajada y animada.

Mirada: Expresiva, honestidad en la mirada y mira a los ojos.

Manos: movimientos de manos relajados y naturales.

Conducta no verbal: contacto ocular directa, serena, amable, gesto firme, seguridad y relajación corporal.

Conducta verbal: "Pienso", "Siento", "Quiero", "¿Cómo podemos resolver esto?, ¿Qué piensas?"

Efectos que provoca: Satisfacción, seguridad, respeta los derechos de los demás, control emocional.

Ejemplo: En un debate con tu familia tienes una idea que aportar muy importante y crees que es definitiva para cerrar con el tema.

- Pediría la palabra y esperaría mi turno para poder expresar con claridad mis ideas. (Estilo asertivo).

- Esperaría a que todos se callen sin pedir la palabra, ya me tocará a hablar mí, y si no es así no pasa nada. (Estilo pasivo).

- Hablaría por encima de todos, pues es muy importante y necesito que se me escuche por todos los medios. (Estilo agresivo).

Estilo agresivo: Son personas que solo se preocupan por conseguir sus objetivos, pelean, acusan, interrumpen, amenazan, agreden a los demás, buscan satisfacer los intereses propios y no tienen en cuenta los sentimientos, ideas, emociones, pensamiento de los demás. Generan intervenciones que orientan hacia comportamiento de tipo egocéntrico, y por tanto posibles generadoras de reacciones conflictivas en los demás. Estas personas producen rechazo en los demás.

Voz: Fuerte y fría, tiende a gritar.

Mirada: Fija y penetrante.

Manos: Movimientos rechazantes con la mano.

Conducta no verbal: Mirada fija, voz alta, orgullosa, desafiante, rígida y gestos de amenaza.

Conducta verbal: "Deberías", "Harías mejor en..."

Efectos que provoca: Tensión, descontrol, mala imagen, soledad, hiere a los demás, frustración.

Ejemplo: Tras una larga discusión con tu pareja seguís sin poneros de acuerdo.

- Le diría mis razones y desacuerdos y le pediría que ella hiciera lo mismo, para tratar de entender las dos partes. (Estilo asertivo).
- Trataría de imponerme tomando las medidas necesarias para tratar de convencerla como sea. (Estilo agresivo).
- No podría hacer nada para mejorar dicha situación, así que al final le daría la razón, sin hablar con ella. (Estilo pasivo).

En conclusión el estilo asertivo es el mejor estilo de comunicación, permite lograr los objetivos adecuadamente y con mayor eficiencia.

IMPORTANTE: NO DIGAS "SI" CUANDO QUIERAS DECIR "NO".

Comunicación no verbal

Para comunicarnos con las otras personas empleamos una serie de elementos a través de los **sistemas de comunicación no verbal**.

Cada vez tienen más importancia estos sistemas, las investigaciones estiman que un 70% aproximadamente de nuestra comunicación depende del lenguaje no verbal.

Los componentes no verbales son los siguientes: gestos, postura, mirada, apariencia personal, movimientos, distancia, expresión facial, sonrisa y el habla (volumen, tono, fluidez, etc.).

Características de la comunicación no verbal:

- La comunicación no verbal se desarrolla en la niñez y sirve para satisfacer necesidades, disminuir la ansiedad, desarrollar contactos sociales, entre otras funciones autoregulatorias.
- La comunicación no verbal, se utiliza al mismo tiempo que la comunicación verbal, por lo que tienen relación entre ellas.
- La comunicación no verbal, generalmente ejerce de reguladora del proceso de comunicación, colabora para ampliar o reducir lo que la persona quiere transmitir con su mensaje.
- La comunicación no verbal posee una función más importante que la verbal, puesto que ofrece una información muy relevante, otorgando al mensaje diferentes significados.

- La comunicación no verbal destaca lo que manifestamos verbalmente.

Los sistemas de comunicación no verbal son los siguientes:

El lenguaje corporal: Comunicación a través de los movimientos, gestos, el tono de voz, aspecto, olor, todos estos elementos son relevantes cuando nos comunicamos con los demás.

El lenguaje icónico. Comunicación a través de imágenes y objetos. Se incluye muchas formas de comunicación no verbal: código Morse (comunicación telegráfica), Braille, sirenas, señales de todo tipo: tráfico, wc , prohibiciones, etc.

Técnica básica para una comunicación eficaz: La escucha activa

La escucha es uno de los elementos más importante y complicado del proceso de comunicación.

Cuando escuchamos necesitamos hacer un mayor esfuerzo que cuando hablamos.

¿Qué es la escucha activa?

El proceso de la escucha activa es una sucesión de acciones que ponemos en marcha para obtener e interpretar el mensaje que nos transmiten en su totalidad.

La escucha activa requiere estar atentos, observa lo que la persona nos dice y cómo lo dice y tener en cuenta los sentimientos, emociones, ideas o pensamientos que subyacen al mensaje que nos está transmitiendo. Es fundamental para una escucha activa eficaz poseer empatía, es decir, tener la capacidad para ponerse en el lugar del otro y comprender en profundidad el mensaje de la otra persona.

¿Cómo se escucha activamente?

- Prepararse con una actitud positiva para escuchar a la persona.
- Focalizar la atención en la persona que nos está transmitiendo el mensaje, evitando distracciones y concentrándose solo en el orador del mensaje.
- Mostrar empatía hacia la persona que está hablando como si estuvieras en su lugar.
- Implicarse con la otra persona, realizando preguntas y utilizando una postura corporal adecuada.
- Apreciar los sentimientos, emociones, ideas, creencias y pensamientos de la persona que transmite el mensaje.

Ventajas que proporciona escuchar activamente:

- Se proporciona confianza a la persona que transmiten el mensaje, estableciendo una comunicación positiva.
- Cuando se escucha activamente, se consigue respeto de la otra persona.
- La persona a la que se escucha se siente recompensada.
- Al escuchar activamente, se transmite confianza, por lo que la persona se siente cómoda y valorada y sigue proporcionando información importante, aumentando su autoestima.
- La escucha activa aumenta la confianza de la persona que transmite el mensaje, permitiendo estrechar las relaciones humanas.
- Cuando se escucha activamente, se potencia la adquisición de nuevos conocimientos enriquecedores para nuestra experiencia.
- La escucha activa permite reflexionar sobre el mensaje que nos transmiten y proporcionar soluciones.

IMPORTANTE: LA ESCUCHA ACTIVA ES DETERMINANTE PARA LAS RELACIONES PERSONALES Y PROFESIONALES.