

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

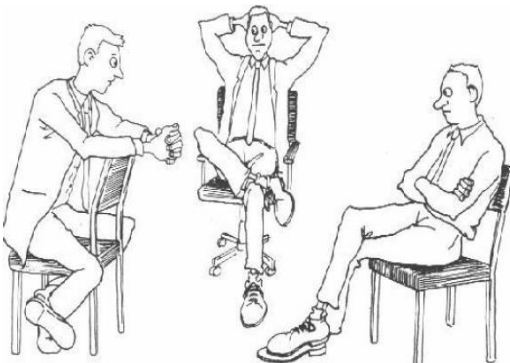
En esta **quinta colaboración**, voy a daros unas pinceladas de cómo creo que debemos interactuar y conseguir una buena comunicación con el entorno.

Entendemos como Habilidades de comunicación, aquellas **competencias o destrezas** que poseemos a la hora de entender, elaborar e interpretar la información ante un hecho comunicativo. Estas habilidades son imprescindibles para comunicarnos con las demás personas.



II. COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Establecer de modo inteligente el contacto cotidiano con los internos, compañeros y responsables del centro nos proporcionará múltiples ventajas y permitirá que valoren más lo que hacemos y cómo lo hacemos. Hablamos de:



- Comunicación **verbal**: contenidos del mensaje
- Comunicación **vocal**: características de la voz, entonación, ritmo
- Comunicación **corporal**: el elemento visual, la expresión de la cara y del cuerpo

III. COMUNICACIÓN VERBAL

Entendida como el uso de las palabras en la interacción entre los seres humanos. Es el lenguaje propiamente dicho expresado de manera hablada o escrita.

¿Cómo debe de ser la comunicación verbal?	
AJUSTADA	• Al alcance del receptor
ESTIMULANTE	• Introducir de forma gradual puntos de dificultad
GRAMATICALMENTE CORRECTA	• Evitar vulgarismos que desvirtúen el contenido
AMENA	• Utilizar ejemplos, anécdotas o experiencias que ayuden a comprender y fijar el mensaje
CARENTE DE ELEMENTOS DE DISTRACCIÓN O MOLESTIA	• Tics, palabras sin sentido
CONVINCENTE	• Apoyada en el entusiasmo
CONTROLADA	• Mediante una evaluación constante de las relaciones de las demás personas
PLANIFICADA	• Que se ajusta aun esquema previo

- **Cuantificación** del impacto del mensaje
 - El 7% es del mensaje verbal: las palabras
 - El 38% o paralingüístico: la voz (tono, volumen y ritmo)
 - El 55% kinésico: lenguaje corporal (gestos, posturas y expresiones faciales)



IV. LA ESCUCHA ACTIVA

Es un elemento indispensable en la comunicación eficaz y 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.

Básicamente existen **tres formas de conocer las emociones** y sentimientos de los demás: a) porque el propio interesado nos los comunica de forma verbal; b) a través de los comentarios de un tercero; c) porque nosotros los deducimos a través de los signos no verbales emitidos por la persona observada.

Y relacionado con el lenguaje verbal aparece el término tan utilizado pero menos aplicado que es la empatía como la capacidad de **conocer, comprender y compartir los sentimientos de los demás sin necesidad de que éstos los verbalicen**. Quiero hacer hincapié en las últimas palabras elegidas para cerrar nuestra definición: "sin necesidad de que éstos los verbalicen" ya que, aunque parezca a menudo que el lenguaje verbal recibe la mayor parte de nuestra atención, esto no ocurre siempre así.

ESCUCHA ACTIVA = OIR + INTERPRETAR	
OIR	ESCUCHAR
<i>Es un fenómeno de orden fisiológico.</i>	<i>Capacidad de recibir, entender e interpretar, y</i>
<i>Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido</i>	<i>Responder a mensajes verbales, y otras expresiones como el lenguaje corporal</i>
<i>Oír es pasivo</i>	<i>Significa entender, comprender y darle sentido a lo que se oye</i>
<i>No podemos dejar de oír a no ser que tapemos los oídos</i>	<i>Es imposible escuchar sin querer, porque dentro del concepto de escuchar está la idea de intencionalidad</i>

4.1. Indicadores de escucha activa

Saber escuchar es la base para toda comunicación. Si empleas la escucha activa conectarás mucho mejor con las personas. Algunos de los muchos indicadores serían los que siguen:

- a) Asumir una postura activa
- b) Mantener contacto visual
- c) Ponerse a la altura adecuada
- d) Presentar una expresión facial de atención
- e) Dejar hablar y asentir
- f) Usar un tono de voz y volumen adecuados
- g) No contraargumentar
- h) No juzgar o valorar lo que te dicen mientras estás escuchando
- i) Evitar el síndrome del experto
- j) Apoyar con la expresión no verbal



ESCUCHA ACTIVA



Es la plena disposición del receptor, a estar presente en tiempo y espacio, para recibir, decodificar y procesar los mensajes expresados verbal, postural y gestualmente por el emisor, para luego codificar en palabras lo procesado y darlo como respuesta al emisor.

Alberto es funcionario de prisiones