

## SEGUNDO RECUADRO:

### COMUNICACIÓN EFECTIVA

Dr. Leonidas Castro, Universidad de los Andes, Dra. Diana Agudelo, Universidad de los Andes, Dra. María Antonieta Solorzano, Psicoterapeuta, Dra. Irene Giovanni, Universidad Javeriana, Dr. Ricardo Yamin, Universidad del Rosario.

Los seres humanos tenemos experiencias internas como lo que pensamos o lo que sentimos y que solamente nosotros conocemos. La única forma en la que podemos hacer saber a los demás lo que pensamos o sentimos es a través de la comunicación o conocer lo que las otras personas sienten o hacen es por lo que nos expresan o por sus acciones.

La comunicación es el principal vehículo para estar conectados.

En las parejas y en las familias, la comunicación sirve para llenar necesidades afectivas, para saber qué es lo que una persona **siente por** la otra y **siente con** la otra.

También es la principal forma en la que las personas resuelven problemas y negocian diferencias.

¿Cuándo se pierde información en la comunicación?

Cuando:

1. lo que se expresa en palabras muchas veces no corresponde a lo que se está sintiendo o pensando.
2. la forma en la que se expresa genera una reacción emocional en la otra persona, debido al uso de acusaciones o reproches.
3. No escuchamos a quien habla o invalidamos lo que dice o siente o piensa.

Para superar estas barreras puede seguir estas instrucciones:

Cuando quiere comunicar algo:

- **Atención.** Primero ponga atención e identifique la experiencia interna de lo que quiere comunicar. Si es una emoción, póngale un nombre como “rabia”, “tristeza”, “miedo”, etc. Si es un pensamiento, trate de identificar lo que está pasando por su cabeza”.
- **Oportunidad.** Escoja el momento oportuno para comunicar. Si está en un momento de mucha rabia o alteración emocional, no es el mejor momento para comunicar porque cuando estamos activados emocionalmente no podemos pensar con claridad.
- **Expresión.** Describa lo que identificó que quiere expresar en el punto 1, ya sea una emoción o un pensamiento. Si lo que quiere expresar es algo que le molestó, tenga en cuenta el punto 2. Espere a tranquilizarse o utilice la herramienta de regulación emocional y luego si busque la oportunidad para expresar. Luego exprese lo que quiere comunicar limitándose a 3 elementos:
  - Describa un hecho que haya sucedido (y que le haya causado molestia). Por ejemplo, “Cuando te llamé para que me ayudaras con los niños, no me respondiste”.

- Describa la emoción que sintió. Por ejemplo: “Sentí rabia”.
- Describa lo que pensó. Por ejemplo: “Pensé que quisiera que nos repartiéramos el trabajo con los niños”.

Trate de evitar acusaciones o adjetivos ofensivos. Eso solamente va a producir respuestas emocionales y terminar en una escalada.

Cuando le comunican algo

- **Escuche activamente.** No responda inmediatamente, y menos en forma defensiva. Primero escuche lo que la otra persona le está expresando. Póngase en los zapatos de la otra persona. Eso es la empatía. Conectarse con lo que la otra persona está sintiendo.
- **Clarifique.** Para asegurarse que entendió bien, repita lo que entendió de lo que la otra persona expresó y dígaselo: “entiendo que te dio rabia que no te hubiera ayudado con los niños cuando me lo pediste”.
- **Valide los sentimientos.** Cuando le expresan un sentimiento, no lo minimice ni lo invalide. Expresiones como “no le des tanta importancia” o “es que tu eres como un merengue” le está comunicando a la otra persona que sus sentimientos no son válidos. Muéstrole que los entiende, los acepta y los respeta, así no esté de acuerdo.
- **Diga claramente lo que quiere o necesita:** las personas no pueden adivinar (aunque lo conozcan mucho), qué es lo que usted quiere, necesita o piensa.
- **Haga acuerdos:** hay que distribuir las responsabilidades de la casa y combinarlas con las responsabilidades individuales, si cada uno asume la responsabilidad que le toca será más fácil la convivencia.