

# COMUNICACIÓN EFECTIVA DURANTE LA PANDEMIA



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

Diseño: Juan David Garza Forero  
Comunicaciones - Vicepresidencia de la República  
2020



El futuro  
es de todos

Vicepresidencia

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.

La comunicación es el principal vehículo para estar conectados.

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

La comunicación, también es la principal herramienta para que las personas resuelvan sus problemas y negocien sus diferencias.

## ¿Cuándo se pierde información en la comunicación?

Cuando:

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

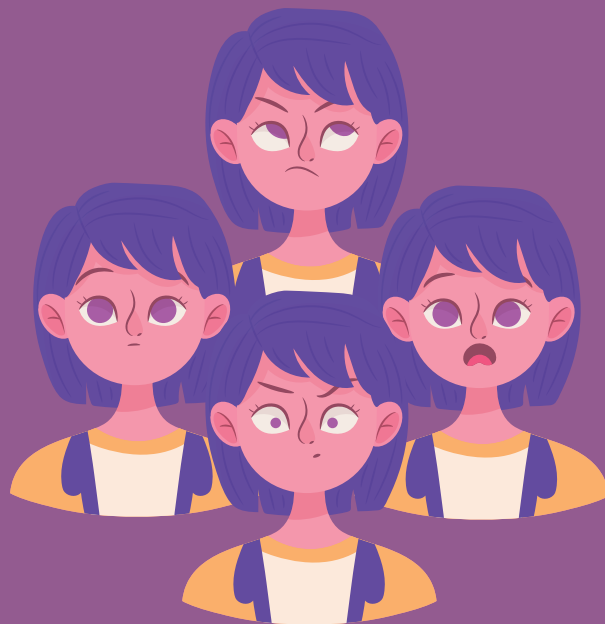
**Para superar estas barreras puede seguir las instrucciones dadas en esta cartilla.**



# CUANDO QUIERE COMUNICAR ALGO:

## 1. 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”.



## 2. Oportunidad

Escoja el momento oportuno para comunicar. Si siente mucha rabia o tiene alguna alteración emocional, no es el mejor momento para comunicar, ya que estamos emocionalmente activos y no podemos pensar con claridad.



# 3. Expresión

Describe lo que identificó y lo que quiere expresar teniendo en cuenta 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. Tómese unos minutos para tranquilizarse, o utilice la herramienta de regulación emocional y luego si busque la oportunidad para expresar lo que piensa o siente sobre la situación.

Luego exprese lo que quiere comunicar limitándose a estos tres elementos:

- **Describe 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”.

- **Describe la emoción que sintió.**

Por ejemplo:

“Sentí rabia”.

- **Describe lo que pensó.**

Por ejemplo:

“Pensé que querías que nos repartiéramos el trabajo con los niños”.

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



# CUANDO LE COMUNICAN ALGO:

## 1. Escuche activamente

Tómese unos instantes para ofrecer su respuesta, evite tomárselo personalmente y creer que lo atacan o cuestionan.

Empatía es entender lo que el otro piensa, comprender el sentimiento del otro, y responder con aprecio al sentimiento y al pensamiento.



## 2. Clarifique

Para asegurarse que entendió bien, repita lo que entendió de lo que la otra persona expresó y dígaselo: “entiendo que te haya dado rabia porque no te ayudé con los niños cuando me lo pediste”.



### 3. Valide los sentimientos



Cuando le expresan un sentimiento, no lo minimice ni lo invalide. Expresiones como “no le des tanta importancia” o “es que tú 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.

### 4. 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.



# 5. 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.

En casa  
ambos  
ayudamos

