

La Adecuada Comunicación

Lic. Galo Guerra. Psicólogo Modificador De Conducta
Codirector del Centro de Desarrollo Cognitivo, Y Docente Universitario

Muchas veces las personas tenemos problemas para lograr que otros individuos nos comprendan cuando deseamos comunicar una idea o un sentimiento propio, generando entonces en nosotros y en ellos sentimientos de frustración, ira, malestar, y por lo general, se termina “resolviendo” la situación con un conflicto, o bien creándonos una inadecuada impresión de la otra persona. Este tipo de dificultades no son exclusivas de una única área de nuestra vida, sino que por lo común afecta a casi todas nuestras esferas de relación, como por ejemplo el área laboral, la de pareja, las relaciones con amistades, el área sexual, y las relaciones de negocio.

Todos los seres humanos hemos sido expuestos a diferentes patrones de crianza, lo cual hace que tengamos interiorizadas distintas formas de comprender el lenguaje, los gestos y las acciones que las personas que nos rodean tienen para con nosotros, y lo más importante de nosotros para con ellos.

Dentro del marco de la psicoterapia cognitiva es altamente frecuente encontrar personas que poseen el sistema de pensamiento llamado “lectura de mente”, el cual consiste en asumir que las otras personas ya debieran saber de antemano cómo me siento, o qué es lo que deseo que hagan, pues es algo que “*todo el mundo*”, o, “*hasta el más tonto sabe*”. Lo cierto es que no es así. Nadie ha nacido con una bola de cristal, ni somos adivinos, para conocer por telepatía lo que la otra persona desea que hagamos, o cómo se siente, o que opinión tiene referente a algo. Aunado a este ya de por sí difícil problema, se encuentra la insana costumbre de no preguntar a la otra persona si nos ha comprendido, o si le hemos comprendido bien lo que nos desea expresar.

Tomando en cuenta entonces que, a pesar de que hablamos en castellano, no todos hablamos el mismo idioma, es conveniente tener presente los siguientes puntos a la hora de comunicarnos:

- a. El **objetivo** de la comunicación: ¿qué es lo que deseamos lograr con lo que vamos a decir? es la pregunta correcta que nos debemos hacer. El objetivo es la finalidad que deseo alcanzar con lo que voy a decir. En él hay que incluir también cómo deseo que la otra persona se sienta, e igualmente la modulación y entonación de la voz.
- b. Ser **directo** y **específico**: a la hora de expresarnos debemos ser claros con nuestro mensaje, el cual no debe de ir disfrazado entre lenguajes rebuscados, sarcasmos e ironías.
- c. Ser **breve**: lo que sea que deseemos expresar ha de ser dicho en un espacio corto de tiempo; a nadie le gustan los discursos prolongados pues resultan cansones y fastidiosos, afectándose entonces el objetivo, el cual no se cumplirá por el malestar causado por la larga duración del mensaje.
- d. **Verificar** que se nos ha entendido: pedir retroalimentación es un punto muy importante, pues en él podemos corroborar si hay comprensión por parte de nuestro interlocutor, y en caso negativo, se puede aclarar de inmediato lo que no haya sido comprendido.

Es necesario delimitar también el orden en que se debe de plantear la comunicación, pues en temas de comunicación si es válido recordar aquella frase que dice que “no es lo que se diga... sino cómo se diga”; por lo tanto al comunicarse se debe de hacer uso de una fórmula simple: refuerzo - planteo – refuerzo.

- 1- **Refuerzo a la persona**: en primera instancia mencione algo agradable de su interlocutor, así generará receptividad y agrado por parte de él.
- 2- **Plantee el problema**: así que ha reforzado, plantee la situación que le molesta evitando el personalizar la situación. Para tal fin puede calificar en términos positivos, “sería mejor si...”, “es preferible cuando...”, me agrada más cuando...”, por ejemplo.
- 3- **Refuerzo nuevamente a la persona**: de ésta manera asentará la idea que ha querido comunicar en un marco de agrado, respeto y receptividad, logrando que la relación con su interlocutor sea cada vez más cordial.

A todo esto es también necesario añadir la sana costumbre de escuchar con paciencia a nuestros interlocutores, pues de la actitud que nosotros tomemos, de igual forma reaccionará la otra persona: el enojo en uno provoca enojo en el otro, así como la tranquilidad en uno provoca tranquilidad en el otro.