

El proceso de la comunicación



C. Núñez Jiménez

Pediatra. CS Trencadors. Miembro del grupo de Educación para la salud de la AEPap. Palma de Mallorca. Balears. España

LA COMUNICACIÓN

Resulta complicado dar una definición de comunicación que incluya todas sus propiedades y características.

Jesús Madrid Soriano la define como: “Un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de signos verbales y no verbales con la intención de influir de algún modo”.

La comunicación es algo inherente al ser humano. No es posible no comunicarse.

Tipos de comunicación

- Interpersonal.
- Intrapersonal (con uno mismo).
- Verbal (“la letra”).
- No verbal (“la música”). Cuando la letra y la música no dicen lo mismo, la comunicación “chirria” y con lo que nos quedamos es con la música.

A veces, contenidos muy adecuados no consiguen su objetivo; esto se debe a que el lenguaje no verbal que acompaña al verbal lo contradice o matiza.

Debemos tener en cuenta que más del 60% de la comunicación que establecemos las personas es comunicación no verbal. Por ello es fundamental cuidar el lenguaje no verbal.

Elementos clave de la comunicación no verbal

- Mirada: la mirada debe ser horizontal, a la misma altura del receptor.
- Expresión de la cara: la cara transmite el 60% de las emociones.
- Movimientos de la cabeza: como veremos después, para conseguir una buena escucha activa es importante el asentir con la cabeza.
- Sonrisa.
- Postura del cuerpo: no es lo mismo estar sentado en la silla apoyado en el respaldo que incorporado hacia

delante en una conversación; resulta también diferente si la comunicación con un paciente encamado se lleva a cabo estando de pie, o sentado junto a él.

- Gestos con las manos.
- Distancia/proximidad: es importante en la comunicación respetar el espacio propio de cada persona.
- Contacto físico: existen estudios que expresan que las personas que “tocan” mucho tienen mayores niveles de oxitocina (“la hormona del apego”). Resulta fundamental tener en cuenta las variantes culturales de las distintas personas.
- Apariencia personal.

Factores relacionados con el lenguaje

- El volumen de voz.
- El tono (cuántas veces hemos recibido una clase de una persona con un tono monótono y continuo...).
- Fluidez.
- Claridad. Es fundamental pensar los mensajes e ideas clave que se quieren comunicar.
- Velocidad: una persona que habla muy rápido, da sensación de ansiedad, de querer acabar cuanto antes.
- Duración: lo bueno, si breve, dos veces bueno. Hay que tener en cuenta el tiempo que puede permanecer con escucha activa el receptor.

Niveles de comunicación

Según la profundidad de la comunicación, se definen cuatro niveles de comunicación:

- Cotidiano: temas del día a día, como el tiempo o los precios.
- Exploratorio: conversaciones en las que se exponen ideas, juicios, opiniones.
- Participativo: conversaciones sobre nuestras experiencias, proyectos, ilusiones.
- De intimidad: cuando comunicamos nuestros sentimientos en un terreno más íntimo.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN

La comunicación interpersonal solo puede entenderse en el marco del contexto vital y social en que se produce.

En la relación interpersonal y grupal existen elementos que facilitan o dificultan la comunicación; estos pueden originarse en la persona que emite el mensaje o en la que lo recibe.

Estos elementos tienen que ver con aspectos físicos (no es lo mismo comunicarse en un lugar sin ruidos que hacerlo en un bar con música con un volumen alto), con los roles que cada persona juega y las expectativas recíprocas (un ejemplo sería la comunicación entre un empleado y su jefe); con la imagen que tengo de mí y de quien me habla, los prejuicios, las ideas preconcebidas, así como con la manera de ver la realidad las dos personas que se relacionan, las emociones, las actitudes, el estilo de comunicación.

ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN

Los elementos del proceso de la comunicación son tres:

1. Creación y transmisión de mensajes.
2. Escucha y recepción de mensajes.
3. Respuesta de la persona o del grupo.

1. Creación y transmisión de mensajes.

Cada persona construye su propia realidad. Para ello, utilizamos filtros de distinto tipo: culturales y sociales (el idioma, los valores, la cultura...), individuales (modo personal de ver la vida según nuestra propia historia, nuestras experiencias...).

Para crear un mensaje de forma adecuada deberíamos:

- Reflexionar con congruencia sobre qué queremos comunicar y tener este aspecto bien claro.
- Ser conscientes de que a la hora de emitir un mensaje hay una realidad de primer orden (los aspectos más objetivos y descriptivos del mensaje) y otra de segundo orden, que es la más subjetiva, la que está influida por los filtros que cada persona utiliza para construir la realidad.

En todo proceso de transmisión del mensaje se va produciendo de forma inevitable una reducción en el contenido de la comunicación; desde lo que se quiere decir, lo que se dice, lo que se oye, lo que se escucha, lo que se comprende, lo que se retiene y lo que se reproduce. Ocurren procesos por parte de la persona receptora de atención selectiva (generalmente escuchamos más lo que nos interesa o nos impacta), de interpretación según sus propios filtros y realidad.

Por todo ello, para mejorar la transmisión de un mensaje, se debería:

- Utilizar un código común (idioma, forma de hablar...).
- Facilitar que la otra persona pueda preguntar (*feedback*).
- Intentar una buena codificación del mensaje (darle una forma adecuada para que la otra persona lo entienda).

2. Escucha y recepción de mensajes

En ella es fundamental el fenómeno de la recepción y la existencia de filtros, tanto individuales como socioculturales, para poder comprender cualquier realidad, así como la existencia en algunas ocasiones de distorsiones cognitivas.

Supone una atención selectiva. Es la tendencia que tenemos de resaltar determinados puntos del discurso que para cada uno tienen una importancia especial y después organizar el resto de datos alrededor de estos.

Otra dificultad es que a veces asimilamos o interpretamos el mensaje según nuestra experiencia, sentimientos, etc., de forma que no solo reducimos el mensaje sino que sustituimos algunos aspectos de este.

Para que la recepción sea lo más ajustada posible, son fundamentales las habilidades de escucha activa y empática, ya que de esta forma la persona receptora está atenta solo a lo que la otra persona comunica, sin utilizar sus propios filtros.

3. Respuesta de la persona o el grupo: *feedback*

El *feedback* o retroalimentación se relaciona con la capacidad de aprender sobre nosotros mismos al recibir el eco que nuestro comportamiento provoca en las demás personas.

PROPIEDADES DE LA COMUNICACIÓN

Watzlawick *et al.* describen cinco reglas de la comunicación desde el enfoque interactivo.

1. La no comunicación no existe
2. En la comunicación existe un nivel de contenido y un nivel de relación. En los procesos de comunicación, además de existir transmisión de contenido, existen también propuestas de relación; así, hay que tener en cuenta qué se comunica (nivel de contenidos) y cómo debe entenderse eso que se comunica.
3. Las personas hacemos lecturas diferentes del desarrollo de los acontecimientos dependiendo de la edad, costumbres, situación, características personales, etc.
4. Nos comunicamos mediante el lenguaje verbal y no verbal.

5. La comunicación puede establecer una estructura simétrica o complementaria. Aparece la estructura de complementariedad rígida cuando una persona quiere controlar la actividad de la otra y esta actúa como sujeto pasivo. En la estructura simétrica se da una relación de competencia por el saber y la autoridad.

ACTITUDES BÁSICAS PARA COMUNICARSE MEJOR

Congruencia

“Genuidad, llegar a ser uno mismo” (C. Rogers).

Existe autenticidad y congruencia cuando se da la exacta adecuación entre lo que sentimos, lo que pensamos y lo que expresamos.

Cuanto mayor sea la congruencia en nuestra relación con los demás, mayor será la probabilidad de que nuestra comunicación sea captada sin ambigüedades.

Aceptación

La aceptación incondicional exige aceptar a la otra persona como un ser único, tal como es, aquí y ahora y teniendo en cuenta todos los aspectos de su persona: edad, sexo, actitudes, ideas, valores...

Cuando una persona es capaz de sentir y comunicar aceptación genuina de otra persona, posee la capacidad de ser un poderoso agente de ayuda para esa persona.

Cuando una persona siente que es aceptada por otra, entonces se siente libre de tomar esa aceptación como punto de partida y empezar a pensar, como quiere cambiar, crecer, etc.

Empatía

Ponerse en los zapatos del otro. Comprenderlo y manifestar un deseo de ayuda.

VERBOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN

Antes de empezar a comunicarse es fundamental plantearse la siguiente pregunta: ¿cuál es mi objetivo?, ¿qué quiero conseguir con la comunicación?

Los verbos clave de la comunicación son seis. A continuación vamos a ver cada uno de ellos, su significado, qué conseguimos con ellos y cómo debemos hacerlo (lenguaje verbal y no verbal).

Preguntar

Obtener, recabar, solicitar información que nos interese para preparar nuestra respuesta o intervención.

¿Qué conseguimos?

- Obtenemos información sobre miedos, dudas, objetivos, necesidades, expectativas del receptor.
- “Obligamos” a pensar.
- Transmitimos interés para ganar confianza.
- Damos protagonismo y participación para comprometer.
- Evitamos errores como suponer, etiquetar.

¿Cómo lo hacemos?

- La letra: preguntas abiertas del tipo ¿qué?, ¿cómo?, ¿por qué?, ¿cuándo? Expresando deseo y no orden (“me gustaría”). Debemos tener cuidado con preguntas que induzcan la respuesta (“¿Verdad que...?”), con preguntas dicotómicas (“¿Lo has entendido todo?”).
- La música: respetar silencios, contacto visual, proximidad, tono seguro. Evitar el juzgar con gestos o expresiones faciales.

Escuchar activamente

Demostrar a la otra persona que la estamos escuchando, que nos interesa lo que dice. Además de ser honrados, hay que parecerlo.

¿Qué conseguimos?

- Obtener más y mejor información.
- Disminuir la tensión emocional del otro.
- Descubrir sus falacias, errores, falsas expectativas.
- Transmitir interés y generar confianza.

¿Cómo lo hacemos?

- Letra: utilizando sonidos y frases que denoten interés y le motiven a seguir (“Aja, sí, te escucho; mm”). Repitiendo finales de frases, solicitando la repetición de algún comentario. Evitar interrumpir, dar consejos, juzgar.
- Música: contacto visual, asentir con la cabeza. No se debe asentir de forma mecánica. Para una escucha activa efectiva es primordial evitar las interrupciones (móvil, teléfono, ordenador).

Empatizar activamente

Ponerse en el lugar del otro, sin apartarlo, para entender sus miedos, motivos, razones y además hacérselo saber. No significa estar de acuerdo.

¿Qué conseguimos?

- Mejor información.
- Que la otra persona se abra y confíe.

- Entender mejor a la otra persona.
- Evitar errores.

¿Cómo lo hacemos?

- Letra: “Entiendo que esto te cueste por esto y lo otro”. Evitar: la empatía inespecífica (“Te entiendo”), ya que sirve de poco, suena vacía e incluso puede causar una respuesta agresiva de la persona que tenemos delante (“Como vas a entenderme...”) o la empatía por sobre implicación (“A mí también...”). Es importante también **no juzgar**.

Reforzar

Se considera refuerzo cualquier evento interno o externo que sigue a una conducta y que aumenta la probabilidad de que esa conducta se repita con el tiempo. Por ello es importante que se perciba de forma clara la relación causa-efecto entre la conducta y el refuerzo.

El refuerzo puede consistir en conseguir algo positivo o en evitar algo negativo; en el primer caso suele ser más motivador.

Es importante conocer qué tipo de reforzadores motivan a las personas con las que nos comunicamos.

¿Qué conseguimos?

- Aumentar la autoestima.
- Que se repita lo que se ha hecho bien.
- Que se mejore lo que se ha hecho susceptible de mejorar.

¿Cómo lo hacemos?

Existen varios tipos de reforzadores:

- Materiales (regalos).
- De actividad: leer, viajar, divertirse.
- Generalizados: el dinero; a través de él se accede a los demás.
- Sociales: reconocimiento, atención, muestras de afecto. Son los más potentes.

Los refuerzos materiales y de actividad son especialmente útiles en el momento de poner en marcha una nueva conducta. Inmediatamente después deben seguirse de los reforzadores sociales y por último es importante el autorrefuerzo, ya que este va a permitir mantener de forma más duradera la conducta.

Sintetizar

A lo largo del proceso de la comunicación es importante ir dando puntos de “anclaje” (pequeños resúmenes, ideas importantes) que permitan, por un lado, seguir el hilo conductor y por otro identificar los puntos clave.

La síntesis debe llevarse a cabo a lo largo de todo el proceso y sobre todo al cierre. Es importante que la síntesis la lleven a cabo los receptores del mensaje.

Feedback (retroalimentación)

Retroalimentar quiere decir que la comunicación va y viene. Supone una evaluación constante (saber que el mensaje llega, cómo llega).

Cuando el receptor entiende algo diferente a lo que ha dicho el emisor no hay que pensar que el problema lo tiene la persona que recibe el mensaje. Si pensamos así se disminuyen las posibilidades de llevar a cabo una comunicación efectiva.

Hay que tener en cuenta dos aspectos:

- Lo verdadero es lo que entiende el emisor
- El responsable de la comunicación es el emisor.

¿Qué conseguimos?

Aprender, crecer como personas, enriquecernos, ser más tolerantes, una autoevaluación con búsqueda de nuevos recursos si no conseguimos los objetivos que nos habíamos planteado.

¿Cómo lo hacemos?

Letra: con preguntas abiertas del tipo: ¿Qué opinas de...? ¿Cómo harías...? ¿Qué has entendido de...?

Música: postura relajada y cercana. Contacto visual cercano. Tono de voz pausado. Espacio físico sin ruidos ni distorsiones.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Pasos de la comunicación

Los pasos a seguir para un correcto proceso de comunicación son:

1. Elegir el momento y lugar adecuados y pactados con la otra persona, y estar en un estado emocional favorable a la comunicación.
2. Ser congruente y haber reflexionado sobre qué se quiere, qué se quiere decir y cómo decirlo mejor.
3. Ser consciente de los propios filtros para enviar y captar mensajes.
4. Escuchar activa y empáticamente y hacer preguntas abiertas o específicas según sea más adecuado al tema tratado.
5. Utilizar un estilo asertivo de comunicación.
6. Expresar sentimientos y emociones en forma de “mensajes yo”.
7. Utilizar mensajes claros, precisos, consistentes y útiles.

8. Aceptar argumentos, objeciones o críticas, incorporando los mensajes de la otra persona en nuestro discurso.

La habilidad de la escucha activa

Escuchar bien es una habilidad cognitiva, afectiva y motivacional que requiere una actitud que demuestre a nuestro interlocutor que realmente estamos comprendiendo lo que nos quiere decir.

Por otra parte, la escucha es un elemento indispensable para conocer a la otra persona, para entablar relaciones interpersonales de calidad.

Efectos positivos de la escucha activa:

- Para quien se siente escuchado:
 - De ayuda, al ser más consciente de su realidad.
 - Contribuye a su crecimiento personal.
- Para quien escucha:
 - Es una fuente de información.
 - Contribuye a modificar de forma positiva actitudes, adquiriendo mayor sensibilidad, tolerancia y flexibilidad.
 - En caso de trabajo grupal, contribuye al crecimiento del grupo.
 - Contribuye a su crecimiento personal.

Señales que indican escucha activa y empática:

- Asentir con la cabeza cuando otra persona está hablando.
- Sonreír, mirar a los ojos.
- No mostrarse en desacuerdo cuando la otra persona habla.
- Hacer alguna pregunta que facilite una mejor comprensión de lo que nos cuentan.

Señales que indican no escucha:

- Ponerse a hablar de otra cosa.
- No mirar a quien habla.
- Bostezar.

La habilidad de la comunicación asertiva

Existen tres estilos de comunicación:

- Comunicación asertiva: implica expresar los propios sentimientos, necesidades y derechos sin amenazar los derechos de las otras personas.
- Comunicación pasiva: implica la violación de los propios derechos, al no ser capaz de expresar de forma honesta los sentimientos, emociones, pensamientos y opiniones. Acompañando al lenguaje verbal aparecen conductas no verbales como la ocultación de la mirada, posturas tensas...
- Comunicación agresiva: implica la defensa de nuestros derechos de forma que a veces puede resultar inapropiada y puede violar los derechos de la otra persona. La persona se expresa de forma impositiva, utilizando la coacción.

Ejemplo. Tus hijos dejan su ropa y la toalla tiradas en el cuarto de baño después de la ducha. ¿Qué les dices?:

- **Comunicación pasiva:** no dices nada y lo recoges mientras protestas internamente de que sean así de desordenados.
- **Comunicación agresiva:** vas donde está tu hijo y le recriminas que sea un desordenado, que no tenga consideración, que estás harta de decirle que recoja sus cosas cuando se ducha, que no sabe convivir con los demás.
- **Comunicación asertiva:** vas donde está tu hijo y le dices: “Te has bañado y has dejado toda la ropa sucia y la toalla tiradas por el suelo” (hechos). “Me siento como si fuera tu criada cuando lo dejas todo en medio” (sentimientos). “Procura recoger todo cuando te duches mañana” (conducta). “Así harás que me sienta mejor” (consecuencias).

La habilidad de comunicación desde el yo

Los “mensajes yo” se envían en primera persona. Cuando utilizamos estos mensajes, le estamos expresando a la otra persona que aquello que expreso es mío, mis sentimientos (“yo me siento mal”), mis opiniones (“yo opino que”) y mis deseos y preferencias (“me gustaría que...”). De esta forma dejamos claro a la otra persona que no la estamos culpabilizando por lo que yo siento/pienso/necesito. Le hacemos saber de una forma honesta y respetuosa que a veces podemos tener diferencias o desacuerdos.

Es un mensaje facilitador y persuasivo.

Los “mensajes tú” suelen culpar al interlocutor de nuestros comportamientos u opiniones; con estos mensajes las personas se pueden sentir evaluadas.

¿Cómo se elabora un mensaje yo?

Los “mensajes yo” tienen tres partes:

1. Describo lo que hace el otro (“cuando tú...”).
2. Expreso lo que siento (“yo me siento...”).
3. Propongo lo que me gustaría (“en cambio, me gustaría que...”).

Ejemplo. Lucas escucha el tocadiscos a un volumen tan alto que interfiere en la conversación que tienen sus padres en la habitación de al lado:

- “Mensaje tú”: ¿Cómo puedes escuchar la música tan fuerte? ¿No puedes ser más considerado con los demás?
- “Mensaje yo”: Cuando escuchas la música tan fuerte, tu padre y yo no podemos hablar con tranquilidad. Me gustaría que bajaras el volumen (o te propongo que utilices cascos).

Aplicando la escucha y la comunicación a situaciones concretas

Dar y recibir quejas

En muchas ocasiones otras personas hacen cosas que nos desagradan, nos molestan. Muchas veces, no nos atrevemos o no sabemos cómo decirlo. Otras veces, somos nosotros los que molestamos ¿Cómo recibimos las quejas?

Pasos:

- Decir por qué se está disgustado.
- Expresar los sentimientos negativos.
- Pedir a la otra persona que no vuelva a hacer lo que ha hecho.
- Reforzar al otro/a porque me ha escuchado.

Ventajas e inconvenientes:

- Respecto a las ventajas, al hacer una queja positiva se reducen las fuentes de irritación y antipatía en las relaciones.
- Al escuchar las quejas de otras personas, ven que tenemos interés en lo que dicen.
- Inconvenientes: genera frustración, enfados...

Dar una negativa o decir no

En ocasiones, los amigos y familiares nos piden cosas que no queremos hacer; a veces por miedo a decir no y que se enfaden, cedemos o adoptamos un estilo agresivo.

Pasos:

- Escuchar sin interrumpir e intentando entender lo que se nos pide.
- Decir no de forma adecuada, explicando las razones para que la otra persona comprenda tu postura e intentando no herir sus sentimientos. Ser amable.
- Sugerir alguna otra idea (ofrecer alternativas).

Ventajas e inconvenientes:

- Si se sabe decir no, se hace saber la propia postura y se evita que la gente se aproveche. Nos sentimos bien porque no hay que hacer algo que no nos gusta o no nos apetece.
- Si no se sabe decir no, nos sentimos mal por tener que hacer algo que no nos gusta.

Responder a la persuasión o a presiones

Pasos:

- Escuchar lo que la otra persona, publicidad, medios de comunicación, etc., opinan sobre el tema.
- Decidir lo que se opina personalmente de ese tema.
- Comparar lo que ha dicho la otra persona con lo que se piensa.
- Decidir qué idea se prefiere y comunicarlo.

Pedir ayuda eficazmente

Pasos:

- Expresarse con amabilidad.
- Explicar de forma clara lo que se quiere.
- Explicar los motivos por los que necesita esa ayuda o favor.
- No insistir mucho.
- Si te dicen sí, agradecerlo.
- Si te dicen no, buscar alternativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Bimbela Pedrola JL. Cuidando al profesional de la salud. Habilidades emocionales y de comunicación. En: Escuela Andaluza de Salud Pública [en línea] [consultado el 23/07/2015]. Disponible en: <http://goo.gl/tfnBvc>
- Bimbela Pedrola JL; Navarro Matillas, B. Cuidando al formador. Habilidades emociones y de comunicación. 2.ª edición. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública; 2007.
- Faber A, Mazlish E. Como hablar para que sus hijos le escuchen y como escuchar para que sus hijos le hablen. En: Amabizia [en línea] [consultado el 23/07/2015]. Disponible en: <http://goo.gl/4teki0>
- Pérez Jarauta MJ, Echauri M. En la madurez. Guía educativa para promover la salud de las mujeres. En: Gobierno de Navarra [en línea] [consultado el 23/07/2015]. Disponible en: <http://goo.gl/vsSivO>
- Watzlawick P. Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder; 1985.