



FICHA de PREVENCIÓN: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso por el que los **individuos interactúan** entre sí **mediante símbolos** con el fin de **influirse mutuamente**. Este fenómeno ha sido muy estudiado desde distintas disciplinas ya que de su eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos por parte de individuos, organizaciones, etc.

La comunicación puede ser **directa** (entre dos personas, en pequeño grupo, frente a un auditorio, etc.) o **indirecta**, sin contacto inmediato entre emisor y receptor (carteles, circulares, correo electrónico, etc.). Esta ficha se centra en la primera.

También se puede distinguir entre comunicación **verbal** y **no-verbal**. Parece ser que pese a la importancia que solemos atribuir a la primera, la información no-verbal (gestos faciales, tono de voz, contacto visual, posturas, distancia corporal, etc.) tiene un gran peso.



En definitiva, el acto comunicativo es complejo, intervienen múltiples variables como **interferencias** del canal de comunicación (ruidos, etc.), **mensajes inconscientes** del emisor, **subjetividad del receptor** (prejuicios, experiencias pasadas, intereses, mecanismos de defensa, etc.), **connotaciones de los términos** (además del significado objetivo tienen asociados otros) e incluso diversas **características del emisor** (su aspecto físico, su credibilidad, etc.)

No es extraño por ello que frecuentemente no coincida *lo que el emisor quiere expresar, lo que realmente expresa, lo que el receptor percibe y lo que posteriormente interpreta.*

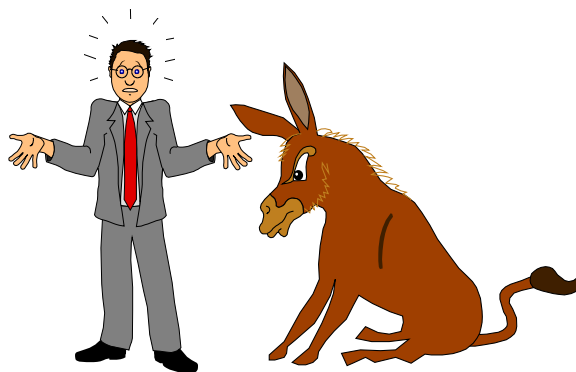
BARRERAS A LA COMUNICACIÓN

Se podrían clasificar de la siguiente forma:

- Barreras **físicas** (del canal comunicativo). Están presentes en el ambiente como ruidos (procedentes del exterior, charlas de fondo); locales muy amplios donde el sonido se dispersa; paredes u otros objetos que se interponen entre los comunicantes, o bien una distribución espacial de éstos que dificulta su contacto visual (por ejemplo, para realizar una dinámica de grupo mantener la distribución habitual de la clase, en vez de colocar las mesas en semicírculo en para que todos pueden verse entre sí).
- Barreras **semánticas** (del código). Los símbolos, es decir, las palabras, imágenes, acciones con que nos comunicamos tienen generalmente varios significados, por lo que existe el riesgo de que emisor y receptor no escojan el mismo. Por otra parte, están las connotaciones que cada término tiene asociadas.
- Barreras **personales** (del individuo). Interferencias provenientes del individuo, sus emociones, valores y creencias, hábitos de escucha, etc. En el caso de los docentes, pueden tener especial relevancia los problemas de voz.

Ejemplos de conductas y actitudes del individuo que suelen dificultar la comunicación son:

- **Acaparar la conversación** sin permitir que el otro se exprese.
- La actitud opuesta, **mantenerse al margen** permaneciendo callado o respondiendo sólo con monosílabos (de forma cerrada, sin ofrecer al interlocutor algo más que pueda comentar)
- La **orientación hacia sí mismo** por encima de la tarea y del otro, dando lugar a una comunicación egocéntrica en que la persona habla únicamente sobre ella y sus asuntos excluyendo los de la otra parte. De esta forma se pierde la esencia de la comunicación que es poner en común y compartir.
- El **otorgar total credibilidad a rumores** puede ser peligroso para una comunicación sana debido a los procesos de distorsión a los que este tipo de información está expuesta. Estos cotilleos o chismes circulan con extrema rapidez, poseen gran audiencia potencial y alta capacidad de convencimiento.
- **Actitudes rígidas** en que las opiniones propias son consideradas indiscutibles, o bien se tienen multitud de prejuicios. Cuando ambas partes mantienen este comportamiento, existe una alta probabilidad de que se dé el denominado *diálogo de sordos*. En estos casos, nada se avanza tras la conversación.



MEDIDAS PREVENTIVAS

En el ámbito laboral, la comunicación efectiva entre trabajadores es fundamental; en el contexto educativo, además hay que tener en cuenta la importancia de las relaciones con los alumnos y sus familias.

A continuación, se ofrecen **pautas** orientadas a lograr una **comunicación interpersonal** más eficaz, ya sea entre **dos / más personas**, ya sea a nivel **formal / informal**. (atención a padres/público, *reunión del claustro*, *explicación en clase*, charla en el salón de actos, *charla informal entre colegas de trabajo*, etc.).

Se han agrupado en los siguientes bloques, de cara a una mayor claridad:

- Elección del momento y lugar adecuado para llevar a cabo la comunicación.
- Pautas comunicativas no-verbales.
- Duración, velocidad y volumen del habla adecuados.
- Fomento de la comprensión del mensaje.
- Consecución de una conversación interesante y agradable
- Saber escuchar.
- Formas de hacer críticas.
- Otras tácticas que mejoran la comunicación interpersonal.

Elegir el momento y lugar adecuado para la comunicación

- ✓ Es conveniente **elogiar** el trabajo o el esfuerzo de alguien **públicamente**, es más reforzante. Por el contrario, generalmente criticar, pedir explicaciones, o tratar temas personales, debe hacerse en privado.
- ✓ **No** es recomendable **interrumpir** a alguien cuando está **enfrascado en una tarea o atendiendo algo de su máximo interés**, es mejor esperar a que termine, para no correr el riesgo de molestarle o que nos ignore.

Pautas no-verbales que mejoran la comunicación

- ✓ **Expresión facial relajada**, no tensa. Muestra que estamos tranquilos y cómodos.
- ✓ **Sonreír** con cierta frecuencia, lo que nos acerca a nuestro interlocutor, hace más agradable el encuentro y afloja tensiones.
- ✓ Mantener **contacto visual**, indica una actitud próxima, una postura abierta, seguridad en uno mismo y sinceridad; por lo que es aconsejable mirar con frecuencia a los ojos (o a la mitad superior de la cara), pero no de forma exagerada, ya que puede resultar hostil o percibirse como un intento de dominación. Retirar la mirada, como norma, indica timidez o sumisión.
- ✓ Mantener una **postura ligeramente inclinada** hacia adelante, muestra interés y atención por nuestra parte.

Duración, velocidad y volumen del habla adecuados

- ✓ La **duración** de nuestro discurso ha de variar según la situación, no es igual dar una conferencia ante un auditorio, que una conversación de tú a tú entre dos personas. En el primer caso el conferenciante ocupa la mayor parte del tiempo; en el segundo, ha de mantenerse un equilibrio entre lo hablado y lo escuchado, sin excedernos en el uso de la palabra o, por el contrario, abstenernos de participar.
- ✓ Respecto a la **velocidad**, hablar como norma muy lentamente suele causar impaciencia y aburrimiento; por el contrario hacerlo muy rápido dificulta el entendimiento al no dejar tiempo al receptor para que procese la información y/o puede inferirse la existencia de nerviosismo en el hablante.
- ✓ Un **volumen** de voz alto suele indicar seguridad y dominio del tema, sin embargo, si es demasiado alto puede interpretarse como signo de agresividad. Un tono de voz muy bajo denota inseguridad, o simplemente dificulta la audición del mensaje.

Conseguir una conversación interesante y agradable

- ✓ **Detectar** si nuestro **discurso** se torna **aburrido** o **no** resulta **grato**. Algunas señales que denotan desinterés en el receptor serían mirar frecuentemente hacia otro lado, baja participación en la conversación, pies orientados totalmente en otra dirección, estar cruzado de brazos y piernas, permanecer echado hacia atrás en el asiento.
- ✓ **Evitar ser monótonos** al hablar. Para ello puede cambiarse el ritmo, volumen de voz o la entonación, enfatizando determinadas frases y palabras, lanzar preguntas retóricas, introducir pausas, etc.
- ✓ **Llamar** al interlocutor **por su nombre** (si la situación lo permite).
- ✓ **Saber escuchar**. En este punto es ineludible hacer referencia a la técnica de la *escucha activa*, la cual parte de que *escuchar es algo más que oír*, implica entender realmente o dar sentido a lo que se oye, y así demostrarlo al hablante. Ello ahorra tiempo, demuestra nuestro interés, etc., lo que lo predispone positivamente al orador hacia nosotros. Una escucha correcta requiere:
 - En primer lugar, estar **receptivo y abierto** a las ideas que se nos ofrecen. A menudo tenemos prejuicios o estamos tan seguros de lo acertado de nuestras ideas que rechazamos otras que puedan contradecirlas o ponerlas en duda.
 - Se ha de **observar al otro y prestar atención**, lo que no es fácil porque centrar y mantener el foco de atención exige determinado esfuerzo mental en un mundo donde gran cantidad de estímulos compiten por llevarse nuestra atención. También es fácil caer en la tentación de aprovechar el turno de habla de nuestro interlocutor para preparar nuestra futura intervención en vez de escucharle. La **empatía**, mostrar a la otra persona que tratamos de ponernos en su lugar para entender sus sentimientos y motivos (lo que no significa necesariamente que estar de acuerdo), también puede ayudar a aumentar el interés del otro.

- Otro elemento indispensable en una escucha activa es **retroalimentar** al emisor. Este necesita saber con regularidad si lo entienden, lo creen, si genera sorpresa, aburrimiento, disconformidad, etc. Para ello podemos utilizar señales no-verbales, como asentir con la cabeza; o verbales, como parafrasearle o decir con nuestras palabras lo que creemos que acaba de decir (*¿quieres decir que...?*), preguntas retóricas, etc.

Conductas **a evitar** en una escucha activa serían, entre otras:

- **Responder prematuramente**, por ejemplo, creemos entender algo con lo que no estamos de acuerdo y nos apresuramos a expresar nuestra disconformidad antes de que el otro haya terminado de explicar la situación.
- **Interrumpir constantemente** sin esperar nuestro turno. No permitir que el otro se exprese puede generar en éste agresividad o desinterés, es aconsejable no *cortarle* hasta que haya terminado de hablar (no obstante existen excepciones, por ejemplo, cuando el otro monopoliza la conversación y nos niega el derecho a expresarnos, o bien se desvía totalmente del tema).
- **Menospreciar** lo que la otra persona te está diciendo dice (*eso es una tontería*).
- ✓ **Reforzar** a nuestro interlocutor. Puede hacerse reconociendo, felicitando o elogiando su trabajo y esfuerzo, dándole las gracias, manifestando *sorpresa informativa* (mostrar que estamos descubriendo algo nuevo en sus palabras).

Otra forma de reforzar es **hacer sentir** a la otra persona **que su aportación es importante**; para ello podemos plantear nuestro mensaje como *alterable* (dar a entender que dependiendo de lo que nos diga pensaremos de una manera determinada o actuaremos de una forma u otra), haciendo ver que del tema tratado depende algo significativo, interesarnos por su opinión o solicitarle sugerencias y consejo.

- ✓ **En el aula**. Se puede animar a los alumnos a que **traten determinados temas en grupo**, de modo que se pregunten entre ellos, argumenten o defiendan ideas y se interesen por las de los demás

Fomentar la comprensión del mensaje

A continuación exponemos ciertas pautas para ello. Antes es recomendable tomar conciencia de que aunque generalmente damos por hecho que lo decimos está siendo correctamente interpretando, con frecuencia no es así. Por otra parte, no hay que olvidar que la otra persona no acepta todo lo que recibe, sino que suele eliminar la información opuesta a sus creencias y/o conductas, bien por juzgarla peligrosa al amenazar su equilibrio interior, bien porque le cuesta un esfuerzo cognitivo cambiar sus ideas, etc.

- ✓ Ser **específicos y concretos**, evitando hacer afirmaciones generales y ambiguas.
- ✓ **Repetir** varias veces lo mismo con distintas palabras y recurrir frecuentemente a **ejemplos** para ilustrar y ayudar a la comprensión.

- ✓ **Evitar el exceso de vacilaciones, "muletillas"** o palabras de relleno, tartamudeos y de **tecnicismos**. Por otra parte, todos conocemos la necesidad de **adaptar nuestro lenguaje** al interlocutor o a la audiencia, en otras palabras, evitar la pedantería.
- ✓ **Hacer preguntas**. Es útil hacérselas al orador con cierta frecuencia ya que nos puede ayudar a obtener información y comprender el mensaje (*¿puede repetir ese último concepto, por favor?*). Cuando somos nosotros los oradores suele ser productivo preguntar directamente a los interlocutores qué están entendiendo exactamente, si necesitan alguna explicación adicional, o si tienen dudas.
- ✓ Si el concepto a transmitir entraña dificultad, o no se dispone de suficiente tiempo, puede exponerse **desde el principio la idea central** y posteriormente desarrollarla. En otros casos, mejora la asimilación el proceso opuesto: ir **hilvanado ideas** para conducir al receptor **progresivamente** hacia el concepto principal.
- ✓ Generalmente es mejor dar **pocas ideas pero claras**. Intentar transmitir **demasiada información**, exponer un exceso de datos, puede generar sobrecarga en el receptor. Por otra parte, enlazar **muchos temas o irse por las ramas**, aumenta el riesgo de que el oyente *se despiste*, o que nosotros *perdamos e hilo*. Es más operativo tratar los **temas de uno en uno**, sin caer en la tentación de aprovechar que se está hablando de una cuestión para *de paso* tocar otra muy relacionada, que nos llevará a otra, etc. (este fenómeno puede ocurrir, por ejemplo, cuando en una discusión se empieza hablando de un asunto y se terminan sacando *trapos sucios* del pasado, sin llegar a conclusión alguna). Esos asuntos que inevitablemente van surgiendo no tienen por qué obviarse, pueden postergarse (*más adelante lo trataremos y haremos las matizaciones necesarias*).
- ✓ **No enviar mensajes contradictorios** (*es un tema complicado, pero en realidad es muy fácil*). Sobre todo, es importante la coherencia entre nuestro mensaje verbal y no-verbal. Si nuestras palabras y expresión facial, tono de voz, etc. son discordantes, generarán en el receptor confusión y/o desconfianza (por ejemplo, decir *no me pasa nada* con cara de agobio; o decir gritando que no estás enfadado). Prima generalmente la información no verbal (es decir, pensarán que estás agobiado, o que estás enfadado).
- ✓ Si el docente en un determinado momento está abrumado las **prisas**, no es aconsejable apremiar al alumno e intentar impartir lo planificado a *toda costa*. Es preferible tratar algunos contenidos de forma más escueta, pero más relajada.

Respecto a la mejor forma de hacer críticas es aconsejable:

- ✓ Corregir **sin ofender**, para evitar que el otro se ponga a la defensiva.
- ✓ Hacerlas sólo cuando sea necesario, **no abusar** de ellas, ya que puede llevar a que pierdan su efecto o a generar un mal clima relacional.
- ✓ Que sean **constructivas**, de poco sirve decir lo que está mal si no se ofrecen posibilidades de mejora.
- ✓ Dirigir la crítica **hacia la conducta, no hacia la persona** (por ejemplo, "no te estás esforzando en el ejercicio", en vez de "eres un vago").

- ✓ A veces es bueno **empezar** hablando de los **propios fallos**.
- ✓ Si la ocasión lo permite, pueden acompañarse de una **sonrisa** para *quitarle hierro al asunto*.
- ✓ Como ya se ha dicho, excepto casos concretos, es mejor hacerlas **en privado**.

Otras tácticas.

- ✓ **Aceptar los silencios** con naturalidad. Generalmente nos sentimos incómodos ante los silencios (excepto cuando hay mucha confianza con el otro) y tendemos a rellenarlos con celeridad, a veces con comentarios innecesarios o desafortunados. Sin embargo, lo más acertado es vivirlos sin tensión, ya que estos forman parte del desarrollo de cualquier conversación y nos permiten tanto procesar la información recibida, como pensar la mejor forma de expresar lo que queremos decir.
- ✓ **Rehusar peticiones** cuando corresponda. A veces es difícil decir no, pero necesario. Lo mejor es responder de forma clara y concisa, evitando dar excusas, aunque sí razones si se considera apropiado. Hay que tener presente que nuestra negativa puede producir intentos de manipulación por la otra parte, por lo que no hay que entrar en este juego y ser tajante, sin permitir que se despierten en nosotros sentimientos de culpa.
- ✓ Utilizar el **sentido del humor**. Constituye un recurso para desdramatizar un tema, aflojar tensiones propias/ajenas, despertar interés y simpatía en el otro, etc. Sin embargo, no ha de abusarse del humor, ya que puede originar que el interlocutor considere que existe falta seriedad en lo que decimos, o bien que estamos desvalorizando su discurso). Tampoco debe utilizarse con fines burla, desprecio, o para ridiculizar de alguien.
- ✓ **Hacer auto-revelaciones**. Contar cosas sobre nosotros mismos (cosas que nos han pasado, preocupaciones, etc.) ayuda a lograr una mayor intimidad. Evidentemente ha de hacerse en un momento y contexto adecuado. Por regla general es recomendable proceder gradualmente, empezar con afirmaciones generales sobre hechos objetivos, para pasar de forma progresiva a dar nuestras opiniones, hablar de sentimientos más personales, etc.

El acto comunicativo está compuesto de multitud de procesos, como serían los de "mediación", "persuasión", "negociación", "el de hablar en público", etc.

Todos ellos están al servicio de la enseñanza y de las relaciones interpersonales en los centros educativos.

Por ello serán tratados en "Fichas de Prevención" específicas.