

Entrevista Temática

EL ESPECIALISTA RESPONDE



RELACIONES

CÓMO COMUNICARNOS BIEN PARA EVITAR CONFLICTOS

ENTREVISTA AL LICENCIADO OSCAR ANZORENA.

COMUNICARNOS NO ES TAREA SENCILLA, ¿NOS HACEMOS ENTENDER BIEN CUANDO HABLAMOS? CONVERSAMOS CON OSCAR ANZORENA, ESPECIALISTA EN EL TEMA, SOBRE ESTRATEGIAS PARA DIALOGAR MEJOR Y EVITAR CONFLICTOS Y MALENTENDIDOS.



OSCAR
ANZORENA

Licenciado en Comunicación.
Master en Programación
Neurolingüística.

¿CÓMO HACER PARA COMUNICARNOS BIEN Y QUE NOS ENTIENDAN?

La comunicación humana es un fenómeno complejo y en ella entran en juego varios aspectos: la asignación de sentido; el vínculo que tienen las dos personas que dialogan entre sí, qué ideas y juicios se tiene sobre el interlocutor y otro elemento importante en la comunicación es la escucha, habría que entenderla como una competencia a desarrollar. Pocos pensamos en esto, pero deberíamos entrenarnos en cómo escuchar mejor. La comunicación se completa en la escucha del otro, ya que las palabras que decimos y la forma en que lo decimos son recibidas de determinada manera. Ahora bien, si hay una diferencia entre lo que decimos y lo que el otro interpreta, aparece una brecha comunicativa. Entonces, ¿dónde está la efectividad de la comunicación? En achicar, lo más posible esa brecha.

Se suele decir que las personas conocidas entre sí, se

entienden más, lo cual no siempre es así, porque sino no habría malentendidos en la pareja, entre padres e hijos, o amigos.

¿QUÉ HERRAMIENTAS TENDRÍAMOS QUE USAR PARA CREAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN?

En una conversación los roles van rotando. Cuando hablamos conviene chequear si lo que el otro entendió, coincide con lo que quisimos transmitir. Y cuando escuchamos, corroborar si lo que interpretamos, coincide con lo que nos quisieron decir. También, es muy útil parafrasear para ver si entendimos bien.

Es muy común, escuchar cosas que nunca se dijeron, y sin embargo, están en el supuesto. Por ejemplo, viene mi mujer y dice "pasé por unas vidrieras y vi unas carteras tan lindas". Escucho lo que me dice, pero también que le gustaría que se las compre y regale para el cumpleaños. Interpreto un montón de cosas que nunca se dijeron. Entonces,

la escucha es mucho más compleja que la interpretación textual del significado. Otro aspecto tiene que ver con la emocionalidad, porque en una conversación intercambiamos no solo palabras e ideas, sino nuestra emoción y energía. Todos tenemos la experiencia de iniciar una conversación en un estado y finalizar en otro; empezar enojado y salir optimista ó comenzar alegres y terminar tristes, en esa conversación, algo afectó nuestra emoción.

¿Y CÓMO SE PERCIBE LA EMOCIONALIDAD? PORQUE HAY PERSONAS QUE SON MUY FRÍAS.

Muchas veces, no hablamos desde la emoción, y sin embargo, la percibimos. La emoción habita en el lenguaje no verbal, en los macro y micro-comportamientos: en la posición corporal que tiene la persona, no es lo mismo gesticular que estar con los hombros caídos, mirando para abajo. También, se reconoce en el tono de la voz.

Aún, la persona más fría -consciente o inconscientemente- transmite emoción de indiferencia, de distancia, de superioridad. Después, por supuesto, interviene la interpretación, podría decirse que una persona es soberbia porque pone distancia, pero en realidad lo hace, tal vez, porque es tímida.

MUCHOS CONFLICTOS SE SOLUCIONARÍAN SI SUPIÉRAMOS COMUNICARNOS, EN LA PAREJA, LA FAMILIA Y LOS AMIGOS. ¿POR QUÉ NOS CUESTA HABLAR?

Haría una distinción entre hablar y comunicarse en forma efectiva. No necesariamente porque hablemos bien, vamos a comunicarnos bien. A veces, nos cuesta conversar ciertos temas con determinadas personas, y eso tiene que ver con el vínculo. No con el hablar como habilidad. Seguramente, habrá temas que son más fáciles de conversar con un amigo que con un familiar. La persona puede decir, "no me cuesta charlar pero tengo una mala comunicación con mi jefe o con mi hijo", ¿Por qué ocurre? Porque se juegan otros aspectos: juicios de lo que ocurrió en el



"Una conversación no es solo transmitir palabras, ideas y conceptos, es una danza, un vínculo siempre de a dos."

pasado, ideas sobre cómo va a reaccionar. Son interpretaciones que influyen y generan que la persona decida no hablar.

¿QUIÉNES LOGRAN UNA BUENA COMUNICACIÓN LOS QUE HABLAN MUCHO O LOS QUE SABEN CALLAR A TIEMPO?

Es un falso dilema, porque hay momentos donde hay que ser explícito, abrirse, mostrar lo que se piensa, y otros donde solo hay que callarse y escuchar. Por ejemplo, cuando un amigo o la pareja necesitan contar un problema. Y lo único que la persona necesita es que la escuchemos, pero ¿qué hacemos en general? damos un consejo, ó la interrumpimos y le decimos "a mí me pasó algo parecido". Y la persona sólo necesitaba ser escuchada.

¿QUÉ ESTRATEGIAS RECOMIENDA PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN?

Para establecer una comunicación efectiva es preciso: ser claros, sinceros, expresar efectivamente lo que queremos, ser asertivos. Muchas veces queremos hacer un pedido y en vez de decir "quiero pedirte tal cosa", decimos por ejemplo, "hay que lindo sería que alguien..."

Respetar al otro, entender que es alguien diferente, y que tenemos distintas formas de ver las cosas, así como valores y juicios. No juzgarlo, por lo que uno supone que debería ser, sino aceptar que es un auténtico otro. Encargarnos de generar la emocionalidad correspondiente a la conversación que queremos tener, si es para intercambiar ideas, para una negociación ó para tomar una decisión.

¿CÓMO HACEMOS PARA QUE "EL OTRO NOS ENTIENDA" Ó "HACERNOS ENTENDER"?

Se puede interpretar de la misma manera. La efectividad de la comunicación, no está sólo en hablar, sino también está en la manera en que el otro, le da sentido a lo que decimos. Necesariamente vamos a querer que nos entiendan y que interpreten la idea que quisimos transmitir. Adecuar la forma de hablar, las palabras, los tonos, al interlocutor que tenemos enfrente. Por ejemplo, cuando alguien habla en términos técnicos o muy sofisticados o académicos, lo que

quiere mostrar es su sabiduría, y dejar deslumbrado al otro, pero muchos le dirán "no se te entiende nada".

¿CÓMO SUGIERE RETOMAR UNA COMUNICACIÓN?

Depende del vínculo, si es un ámbito de la pareja ó laboral. Lo cierto es que cuando hay un problema de comunicación, son dos las personas involucradas. Si lo vemos de esta forma, y no que el problema es del otro, como somos parte del problema, somos parte de la solución. Ya tenemos una clave, para decir qué paso, qué me paso a mí, y qué cosa distinta podría hacer.

¿CUÁNDO ES UN BUEN MOMENTO PARA TRASMITIR TEMAS O ASUNTOS PERSONALES?

En primer lugar, tener en claro el objetivo que se quiere lograr de esa conversación. Preparamos emocionalmente y lo que vamos a decir, porque si queremos pedir algo, y vamos con dudas, temor, es muy probable, que generemos una imagen distinta, si lo encaramos con entusiasmo y seguridad.

Si queremos conversar con alguien, muchas veces decimos, "quiero hablar con vos" y solo pensamos en lo que vamos a decir, pero no estamos dispuestos a escuchar. Es un clásico en las parejas y todo queda resuelto en el reproche. Hay que estar preparado para asumir al otro, escuchar lo que tiene para decirnos, porque es la mejor forma de demostrarle que nos importa y que estamos abiertos, es central en todo vínculo, porque si solo estoy abierto a decirte algo, pero no a escucharte, claramente el otro no me importa. Donde hay dos personas que dicen lo que sienten, lo que opinan, pero también están abiertos a escuchar, podrán, recién ahí, construir una conversación genuina.

¿LA EMPATÍA INTERVIENE SIEMPRE EN UNA BUENA COMUNICACIÓN?



"La comunicación humana es la actividad más importante que realizamos en forma diaria. Vivimos en tramas de relaciones y la calidad de los vínculos, determina, a veces, qué cosas podremos lograr y cuáles no."

Sí, sin duda. La empatía es fundamental, pero hay que distinguirla de la escucha, porque alguien puede ser muy empático, y sin embargo, no escuchar al otro. Por ejemplo, alguien nos cuenta un problema, y le decimos, "sí te entiendo", pero inmediatamente le contamos un problema nuestro. El otro siente, que en realidad no lo escuchamos. Lo ideal es tener una actitud de apertura y de reconocimiento del otro.

¿CUÁLES SON LAS GENERACIONES QUE SE COMUNICAN MEJOR?

Creo que el tema de la edad connota algunos estilos, pero no podría decir que alguien se comunica más o mejor que otro, porque todos tenemos experiencias de lograr muy buenas comunicaciones en determinados momentos con algunas personas, y muy malas en otro.

¿ALGUNOS PROBLEMAS NACEN POR NO DECIR A TIEMPO LO QUE SE PIENSA?

Uno de los factores puede ser que callamos cosas que quisiéramos y deberíamos decir, y por miedo a que el otro interprete mal -por supuestos o creencias- entonces no lo decimos y nos sentimos mal.

También, puede ser por decir las en el momento inadecuado o de forma inadecuada, ó por no generar un contexto. Los chicos son muy intuitivos en estos casos: miran al papá y saben si es el momento de pedir algo o no, porque tal vez llegó del trabajo preocupado, con el ceño fruncido y entonces tiene que esperar. Eso no lo aprendió en ningún lado, lo que ocurre es que está leyendo en la gestualidad de su padre la emocionalidad, sabe que no está predispuesto a escucharlo.

¿CÓMO DECIR QUE ALGO MOLESTA O DUELE, SIN SER AGRESIVOS?

Hay dos aspectos: decidir si lo que queremos es hacer una catarsis emocional, ó aclarar la situación. Si lo que se busca es una catarsis, en ese momento no deberíamos hablar, sino saber en qué

momento mi emocionalidad es correcta para generar esa conversación. Y cuando la generemos, lo importante no es recriminar al otro, sino dejar hablar a la emocionalidad, "lo que hiciste, o dijiste me dolió". Y entender, que la conducta del otro, y la forma de comunicarse la tiene aprendida de toda la vida. Esto no quiere decir que no pueda mejorarla.

¿DE QUÉ MANERA INFLUYE LO "NO DICHO" EN UNA CONVERSACIÓN?

Ocurre en las parejas, queremos que el otro se haga cargo de nuestro deseo o necesidad pero no se lo podemos decir. Son los pedidos solapados, en vez de decir "necesito tal cosa", decimos "que bueno sería si...". Entonces, nos ofendemos porque el otro no hace, lo que nunca le pedimos, y después decimos "pero él debería saber". Si queremos que el otro haga tal cosa, lo tenemos que pedir. La cuestión es ser asertivos, y estar receptivos a que nos digan: "sí", "no", "después", ó "déjame pensar y te contesto".

¿POR QUÉ NECESITAMOS COMUNICARNOS?

La comunicación humana es la actividad más importante que realizamos en forma diaria. Vivimos en tramas de relaciones y la calidad de los vínculos, determina, a veces, qué cosas podremos lograr y cuáles no.

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE MANTENER UNA ADECUADA COMUNICACIÓN?

El foco de la comunicación es generar buenas relaciones afectivas.

¿CÓMO HACEMOS PARA HABLAR CON PERSONAS CERRADAS AL DIÁLOGO?

Como primera medida poner entre paréntesis la calificación, "con esta persona es difícil comunicarse" ya sea nuestro padre o hermano, más allá si después vemos que habla bárbaro con sus amigos ó sus clientes. Tomar



"Para establecer una comunicación efectiva es preciso: ser claros, sinceros, expresar efectivamente lo que queremos, ser asertivos."

conciencia de que si nos afecta algo porque "nos levantó la voz, nos contestó mal ó no nos respondió cuando le preguntamos algo". No responder con una chicana ó quedarnos callados. Cuando vemos los vínculos como un sistema, notamos que la causa-efecto es circular. Podemos transformar ese vínculo, cambiando actitudes personales: la forma en que abordamos la conversación, el contexto, los estados de ánimo que transmitimos.

¿LOS SUPUESTOS SOBRE EL OTRO DE QUÉ FORMA ATRAVIESAN LA COMUNICACIÓN ENTRE DOS PERSONAS?

Cuanto más conocemos a una persona, tenemos más juicios sobre ella. Esos supuestos afectan las relaciones, pensemos en la emocionalidad básica que afecta a todo vínculo, la confianza. Si tenemos confianza, hablamos con sinceridad, nos abrimos y entregamos a la conversación, nos comprometemos con el otro, porque sentimos que tendrá una conducta coherente con lo que dice. Si tenemos desconfianza, nos reservamos, nos cerramos y cuidamos.

¿CÓMO HACER PARA COMUNICARNOS BIEN Y QUE NOS ENTIENDAN?

Ser conscientes de que en una comunicación se ponen en juego un conjunto de valores: cómo aceptamos la diversidad, de qué manera nos responsabilizamos del objetivo en una conversación, ser claros en los pedidos y ofrecimientos, cómo asumimos los compromisos, ¿cumplimos los compromisos, generamos confianza en el otro? También, darnos cuenta de que nuestra emocionalidad afecta y eso va a incidir en la conversación. Una conversación no es solo transmitir palabras, ideas y conceptos, es una danza, un vínculo siempre de a dos. *