



1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

En términos lingüísticos podemos definir la comunicación como el proceso de enviar y recibir mensajes. Sus elementos básicos son el emisor, el receptor y el código en el que se codifica y descodifica la información.

La comunicación es el elemento esencial en la resolución de conflictos. Un conflicto se produce por la dificultad de abordar intereses contrapuestos desde una perspectiva común. Cuando las posiciones se radicalizan, la dificultad de ponerse en el lugar del otro se hace cada vez mayor, los mensajes se hacen repetitivos y en vez de diálogo lo que se suele dar es un monólogo.

En la comunicación conflictiva juega un papel más importante los sentimientos que los contenidos. A veces se comenta que lo importante no es lo que alguien me ha dicho y me molesta, sino cómo me lo ha dicho, en qué tono, con qué gestos, etc. De ahí la importancia que tiene la comunicación no verbal: el gesto, el tono de voz, la postura...

Los problemas más frecuentes suelen ser los siguientes:

- el emisor no tiene claro en su interior qué es lo que quiere expresar porque, o bien no sabe formularlo correctamente o porque responde a situaciones ambivalentes, como por ejemplo querer expresar rabia ante una situación incómoda a la vez de que no quiere perder al amigo/a.
- El emisor elige el código equivocado, no se pone en la posición del receptor y "supone" que lo que es bueno para él es bueno para todos.
- El receptor puede descodificar mal el mensaje. A veces un simple detalle gestual le hace presuponer qué le dicen, e incluso con qué intención, y frecuentemente se equivoca
- El receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho. Cuanto más se habla entre líneas, más ambiguo es el mensaje y más fácil es completarlo erróneamente.

En el proceso de la comunicación vamos a centrarnos en:

- Cómo descodificar correctamente el mensaje del emisor, lo que entendemos como escucha activa.
- Cómo utilizar códigos comunes (visual, auditivo o kinestésico)
- Cómo buscar soluciones creativas, es decir soluciones creadas para satisfacer a las partes en conflicto.



1.1. LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa más que una técnica es una actitud. Consiste en mostrar al otro que prestamos atención, que tenemos interés en conocer cómo se siente, qué le sucede, qué desea o qué opina.

Los elementos fundamentales que caracterizan la escucha activa son:

A) Mostrar interés

A pesar de que somos conscientes de que determinadas actitudes negativas no deben ser reforzadas, si deseamos demostrar un acercamiento sincero a la persona implicada en un conflicto será necesario mostrar interés por ella.

Las preguntas abiertas estimulan los procesos de comunicación, además de favorecer el acercamiento: "¿Cómo estás?, ¿cómo te sientes...? ¿qué opinas sobre...?"

En el contacto inicial cuidaremos tanto el canal visual como el auditivo o el kinésico, puesto que se trata de transmitir interés por la otra persona, de la que nos interesa conocer su estado particular.

B) Clarificar

Es importante "dejar hablar", respetar los "silencios", ser "receptivos". Sabemos que en ocasiones los mensajes presentarán incongruencias e incluso contradicciones. Debemos ser capaces de aprovechar este hecho para solicitar aclaraciones al interlocutor. Para ello constituyen un buen recurso frases del tipo: "No sé si te he entendido bien. Has dicho que..."

Por otra parte, aprovechamos para focalizar los aspectos relevantes del problema.

Parafrasear

Se trata de expresar con nuestras palabras las principales ideas, pensamientos y sentimientos del interlocutor. De esta forma transmitimos que hemos entendido lo que nos ha expresado, que no hemos distorsionado el contenido.

C) Reflejar

Podemos decir que es ofrecer en espejo las emociones o los sentimientos que transmite nuestro interlocutor. Consiste en expresar con nuestro estilo propio los sentimientos que percibimos en el mensaje expresado.



No se trata de juzgar si las emociones son adecuadas o no. Tampoco transmitirle que sentimos lo mismo que él o que conocemos situaciones similares. Sobre todo pretendemos asegurarnos que hemos interpretado bien sus emociones.

Reflejar es una de las técnicas más poderosas de la escucha activa. Por ello, es necesario entrenarse en ella.

D) Resumir

En el proceso de comunicación se comparten informaciones verbales y no verbales. Unas son importantes, otras poco significativas y en algunos casos insignificantes.

Resumir nos sirve para distinguir los aspectos esenciales, de forma que tanto el emisor como el receptor percibamos que no se ha quedado ningún elemento sustancial sin tratar.

1.2. EMISIÓN DE MENSAJES: MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

Al hablar de "escucha activa" nos hemos referido al proceso de decodificación.

También es importante considerar el proceso de codificación, es decir, cómo transmitimos la información.

Podemos distinguir tres maneras de codificar los mensajes.

Comunicación inhibida:

Ciertos temores pueden conducirnos a no comunicar lo que sentimos o lo que pensamos, cuando realmente deseamos hacerlo. También es posible que comuniquemos estos pensamientos o sentimientos de forma tan encubierta que resulte difícil al receptor percibirlos adecuadamente.

Comunicación agresiva:

En esta forma de comunicar prevalecen los mensajes en segunda persona. Tal vez se expresa lo que se piensa, aunque no se transmite lo que se siente, sino que se "culpabiliza" al otro de su "frustración".

Con este estilo de comunicación es bastante probable encontrarse con una respuesta similar, con lo que se favorece una escalada en la discusión hacia la "violencia".

Comunicación asertiva:

Su característica fundamental es que el emisor dice claramente lo que piensa y cómo se siente de un modo respetuoso con el otro.

Supone:

- Explicar qué situación te afecta.
- Cómo te hace sentir personalmente esa situación.
- Por qué crees que te afecta de esa forma.
- Qué necesitas. Qué cambio concreto solicitas de la otra persona para poder llegar a acuerdos con ella.

El contenido fundamental del mensaje puede ser similar. Sin embargo, con esta forma de comunicación no se juzga "al otro", sino que se manifiesta cómo "nosotros" nos vemos afectados por la situación.

Ésta es la forma de comunicación que más utilidad tiene en un proceso de mediación, tanto en la expresión de las partes como por parte del mediador.

Su objetivo es conseguir que el receptor de un mensaje sea capaz de comprender al otro y así cambie su comportamiento después de conocer cómo le afecta el conflicto

Sus ventajas, además de reducir las posibilidades de que haya malos entendidos, son que disminuye la temperatura emocional y permiten que el conflicto no escale.

Escucha Activa

«Cuando te pido que me escuches y tu empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido. Cuando te pido que me escuches, y tú empiezas a decirme por qué no tendría que sentirme así, no respetas mis sentimientos. Cuando te pido que me escuches, y tú sientes el deber de hacer algo para resolver mi problema, no respondes a mis necesidades. ¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no que hables ni que hagas. Solo que me escuches. Aconsejar es fácil. Pero yo no soy un incapaz. Quizá esté desanimado o en dificultad, pero yo no soy un inútil. Cuando tu haces por mi lo que yo mismo podría hacer y no necesito, no haces más que contribuir a mi inseguridad. Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece, aunque sea irracional, entonces no tengo que intentar hacértelo entender, sino empezar a descubrir lo que hay dentro de mi».



(O'Donnell, R., La escucha, en Pangrazzi, A [ed].)