***LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN***

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

**La importancia de la comunicación**

  La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones, etc.

**Componentes de una buena comunicación**

  La comunicación interpersonal implica no solamente las palabras que se utilizan al hablar, sino también gestos, expresión facial, mirada, tono de voz, énfasis, movimientos de las manos, etc.

No es importante solamente lo que se dice, sino también cómo se dice. Las peculiaridades de cada uno a la hora de expresarse suelen reflejar algunas características de su personalidad.

Es importante tener en cuenta que en la comunicación juegan un papel importante las actitudes personales, ya que indican hasta que punto estamos preparados para escuchar lo que los demás tienen que decir y la interpretación que hacemos de lo que hemos oído.  
Si aprendemos a comunicarnos correctamente seremos capaces de expresar lo que queremos sin crear tensiones ni herir sentimientos.

**La mirada**

La mirada es uno de los aspectos claves en la comunicación, casi todas las interacciones humanas dependen de miradas recíprocas. De ahí la importancia de hablar mirando directamente a la persona que habla, manteniendo contacto ocular, sin desviar mucho la mirada a otros lugares, ni dejarla perdida.

Intenta adoptar una postura corporal cercana y relajada, inclinándote levemente y dirigiéndote siempre al que habla, mirándolo de frente. No ocultes las manos, puedes moverlas pero no en exceso y procura mantenerlas separadas de la cara.

Utilizar bien la mirada indica que estamos atendiendo e interesados en lo que nos dicen los demás y ayuda a regular los turnos de palabra.

**La expresión facial**

La expresión del rostro nos informa si se está comprendiendo lo que se está diciendo, si hay sorpresa, alegría, tristeza, si se está de acuerdo o en desacuerdo con lo que se está diciendo.

Lo importante es que nuestras expresiones estén de acuerdo con el mensaje que queremos transmitir.

Expresiones como sonreír, asentir con la cabeza, gesticular, posición de las cejas, etc. son gestos que transmiten información sobre las emociones y juegan un papel importante en la interacción.

**El tono de voz**

 Se debe hablar con claridad, la velocidad no debe ser ni muy rápida ni muy lenta, aun que a veces, el cambio de ritmo le da a la conversación un estilo más interesante.

Procura utilizar un tono de voz firme, confiado, uniforme y bien modulado. Intenta llamar a cada persona por su nombre y evita recurrir a los pronombres tú, ese, aquel, etc.

Los cambios de volumen de voz se suelen emplear para enfatizar aspectos de una conversación, ten en cuenta que una voz que varia poco en volumen puede no resultar muy interesante de escuchar.

**Saber escuchar**

 Es muy importante también saber escuchar y prestar atención a lo que están diciendo, para ello es necesario no interrumpir, permitir que expresen abiertamente todo lo que quieren transmitir y preguntar sobre aquellos aspectos que puedan quedar confusos.

Puedes utilizar verbalizaciones del tipo "si", "hum","ajá", asentir con la cabeza, formular preguntas breves matizando lo que están diciendo como ¿sí?, ¿no me digas?. A través de ellas, no solo obtenemos información sino que también estamos manifestando nuestro interés por lo que la otra persona está diciendo y le estamos dando a entender que nos interesamos por sus comentarios.

**Técnicas de comunicación eficaz:**

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero, tal vez por sonar a perogrullo, frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

**La escucha activa**

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?.

**La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.**

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?.

Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

**Elementos que facilitan la escucha activa:**

* Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
* Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

**Elementos a evitar en la escucha activa:**

* No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
* No interrumpir al que habla.
* No juzgar.
* No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
* No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
* No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
* No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
* Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

**Habilidades para la escucha activa:**

**Mostrar empatía:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que...”.

**Parafrasear.**Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”, “¿Quieres decir que te sentiste...?”.

**Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.**Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un hala¬go para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

**Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

* "Si no te he entendido mal..."
* "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
* "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

* "¿Es correcto?"
* "¿Estoy en lo cierto?"

**Algunos aspectos que mejoran la comunicación:**

* **Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es**. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".
* **Discutir los temas de uno en uno**, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.
* **No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas**, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.
* **No hablar del pasado**. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los “trapos sucios” del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto hay que dirigir las energías al presente y al futuro.
* **Ser específico**. Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga únicamente algo así: “No me haces caso”, “Me siento solo/a”, “Siempre estás ocupado/a”. Aunque tal formulación exprese un sentimiento, si no hacemos una propuesta específica, probablemente las cosas no cambiarán. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: “¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?”.
* **Evitar las generalizaciones**. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: “La mayoría de veces”, “En ocasiones”, “Algunas veces”, “Frecuentemente”. Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.
* **Ser breve**. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: “Lo bueno, si breve, dos veces bueno”.
* **Cuidar la comunicación no verbal**. Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:
  + La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal . Decir " ya sabes que te quiero" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
  + Contacto visual. Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
  + Afecto. Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).
* **Elegir el lugar y el momento adecuados.** En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:
  + El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
  + Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
  + Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
  + Si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: “si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde”.

http://www.soyborderline.com/documentacion-y-articulos/documentacion-variada-trastornos/3135-la-importancia-de-la-comunicacion.html