

COLECCIÓN APUNTES AVIFES

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN



MATERIALES DEL PROGRAMA DE APOYO A FAMILIAS



AVIFES

Senideen eta Gaixotasun
Mentalaren Bizkaiko Elkartea
Asociación Vizcaína de Familiares
y Personas con Enfermedad Mental

Con la colaboración de:



POR QUE HABLAMOS DE LA COMUNICACIÓN

Las personas comunicamos de diferentes maneras y de forma permanente. Lo hacemos a través de un gesto, una caricia, del lenguaje, de la escritura, etc.

Lo manifestamos a través de la actitud y de la conducta. Quien quiere comunicarse lo expresa de acuerdo a su estilo y a la impronta que quiera darle al mensaje que comunica.

Sin embargo, necesitamos de alguien que lo reciba, lo escuche, valore, pregunte y responda. Transformándose así en un diálogo. Si el diálogo es importante en la relación entre las personas, lo es más en el ámbito familiar. A través de la comunicación establecemos contacto con las personas, transmitimos nuestros pensamientos y sentimientos. En este sentido, todos, por muy distintos que seamos, queremos ser escuchados, comprendidos y tenidos en cuenta.

¿Por qué es importante “comunicar bien”? Porque estabiliza las relaciones y vínculos de los distintos miembros de la familia, porque se aprende a conocer al otro, se demuestra el afecto, se acepta a los demás por lo que son y se genera una atmósfera de comprensión y empatía. Esto requiere de apertura: **“hablar y escuchar”**, ambas van de la mano y no se separan.

RECOMENDACIÓN DE LECTURA



- Tómate tu tiempo.
- No lo leas todo seguido.
- Dejalo en una zona cercana y visible que te permita tenerlo a mano.
- Hazlo tuyo, subraya, anota, apunta todo lo que te vaya sugiriendo.
- Consúltalo siempre que sientas la necesidad de conocer mas sobre la importancia de la comunicacion en nuestro dia a dia y sobre pautas muy sencillas para sea lo mas eficaz posible.

¿QUE ESTILO DE COMUNICACIÓN SOMOS?

¿TENEMOS DISTINTOS ESTILOS EN FUNCIÓN DE CON QUIÉN HABLAMOS?

¿COMO NOS GUSTARÍA COMUNICARNOS?



- Incapaces de decir "no".
- **Expresan que son poco importantes, suponen que lo que los demás quieren, piensan u opinan es más importante que lo propio.**
- No están seguras de sus sentimientos, tratan de agradar a todo el mundo.
- Se sienten manipuladas e incomprendidas, lo que les genera sentimientos de incomprensión, desamparo, depresión, baja autoestima, sensación de bajo control de las situaciones y de sus propias reacciones personales a la hora de comunicarse.



- Usan una comunicación unidireccional.
- **Creen que tienen que defender sus derechos a cualquier precio, sin escuchar al interlocutor.**
- Suelen faltar al respeto, lo que los otros piensan, sienten u opinen no tiene interés para ellos.

- Tratan de dominar y manipular a los demás, con el objetivo de que los otros sean menos capaces de defender sus opiniones, derechos o necesidades.
- Suelen perder el control de la situación.
- Aunque a corto plazo este estilo puede tener resultados positivos, a largo plazo posee unos efectos negativos al presentarse sentimientos de culpa, tensión, frustración.



- Son personas coherentes consigo mismas y con los demás.
- **Comprensivas con el punto de vista del otro.**
- Se sienten satisfechas con los demás y consigo mismas.
- Tienen buena autoestima.
- Tienen control ante situaciones difíciles, lo que hace que se reduzca su estrés y facilite la comunicación.

NO DEBEMOS OLVIDAR... LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SE APRENDEN, NO SON INNATAS

Entre ellas podríamos enumerar las siguientes habilidades:



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 de la necesidad de hablar.

Se cree que se escucha de forma automática pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar. Saber escuchar es importante y difícil. De hecho, el secreto de un buen comunicador, no es ser interesante sino estar interesado. La escucha activa consiste en escuchar y entender o comprender lo que el otro nos está diciendo, es dar sentido a lo que oímos, tratando de entender lo que el otro expresa, sus sentimientos, sus ideas, su pensamiento.

Los **ENEMIGOS** más frecuentes son:

- Las interrupciones.
- La falta de autocontrol de los propios sentimientos (enfado, frustración).
- La escucha parcial.
- La distracción o falta de atención.
- Ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- Juzgar.
- Rechazar lo que el otro está sintiendo (no te preocupes, eso no es nada).
- Contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.

Las **CLAVES** son:

- Observar el estado emocional de la persona que escuchamos.

- Atender a las emociones que nos provoca para ser objetivos y mantener la serenidad.
- Hacernos y hacer preguntas para entender mejor la situación.
- Demostrar atención parafraseando (“si he comprendido bien, quieres decir que te sientes...”, “entiendo que para ti es importante que...”).
- Emitir palabras de refuerzo o cumplido (“me gusta hablar contigo cuando...”, “debes ser muy bueno en...”).



La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y ver el tema que se está abordando desde su punto de vista, tratando de ponernos en su lugar y entender sus motivos; “entiendo lo que sientes”, “noto que”... **No significa aceptar ni estar de acuerdo con el otro.**

- Los componentes necesarios para tener una actitud de empatía son:
- Escuchar, escuchar y escuchar.
- Dar prioridad a los asuntos de la otra persona.
- Mantener una actitud abierta y serena.
- Evitar juicios prematuros.
- Disculpar nuestra indisponibilidad con delicadeza.
- Animar, apoyar, ayudar a la otra persona.
- Evitar demostrar prisa, aburrimiento, cansancio, dar respuestas tajantes o distraerse.



Es la capacidad de **expresar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin intención de herir o perjudicar al otro**, actuando desde la auto confianza, en lugar de la ansiedad, culpa o rabia y sin dejarse manipular ni manipular al otro.

Las **manifestaciones** son:

- Decirle a alguien lo que sentimos cuando ha hecho algo que nos ha hecho daño.
- Hacer callar a alguien cuyo mensaje ofensivo te está molestando.
- Negarse a las exigencias de alguien a las que no deseamos acceder.
- Reclamar lo que consideramos que nos pertenece.
- Decirle a una persona que su actitud no es la adecuada.

Tenemos derecho a:

- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- Ser escuchado y tomado en serio.
- Establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
- Decir “no” sin sentirme culpable.
- Pedir lo que quiero siendo consciente de que el otro tiene derecho a decir “no”.
- Cambiar.
- Cometer errores.
- Pedir información y ser informado.
- Decidir no ser asertivo.
- Gozar y disfrutar

RECUERDA EL ARTE DE COMUNICARSE NO ES TANTO
EL HECHO DE HABLAR COMO EL DE ESCUCHAR.

ALGUNOS CONSEJOS QUE NOS PUEDEN AYUDAR

1

COMUNICACION DESDE EL YO

La comunicación negativa desde el TU dificulta la escucha, *“Tú eres un vago, un mentiroso, un desordenado” “Me siento triste, furiosa y cansada”*.

2

DESCRIBIR COMPORTAMIENTOS

En lugar de etiquetar o hacer juicios de valor, *“Llevas toda la tarde en la cama, por la noche no vas a dormir”*

3

DESCRIBIR COMO ME SIENTO

Ante dicho comportamiento, no ante la persona. *“Cuando llego cansada del trabajo y veo la casa tan desordenada, me pongo a la vez triste y furiosa...”*

4

CLARIDAD EN EL MENSAJE

Dejar claro cuál es el comportamiento que me parecería adecuado, *“Te agradecería mucho que los espacios comunes de la casa estuviesen recogidos cuando yo llego” “No me gusta encontrarme con restos de comida en el salón, tus zapatillas tiradas...”*.



TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



1. DISCO RAYADO

CONSISTE EN... repetir, de forma persistente y tranquila, el mensaje central de lo que queremos manifestar, sin entrar en discusiones ni provocaciones, sin caer en trampas verbales o manipulaciones y sin dejarnos desviar del tema que nos importa.

PARA.... centrar la atención siempre en el punto crítico y no permitir la intromisión de otros comentarios que intentan desviar la atención para conseguir sus objetivos.

EJEMPLO

Hijo: Dame más dinero, con lo que me das no me llega para nada.

Madre: No te doy más dinero, quedamos que te daba 5 euros cada día.

Hijo: Pero ya me lo he gastado y necesito comprar tabaco.

Madre: Lo siento, ya te he dado los 5 euros.

Hijo: Entonces no voy al curso y me quedo en la cama, sí quieres que vaya dame dinero.

Madre: Es tu decisión, yo ya te he dado los 5 euros acordados.

2. BANCO DE NIEBLA

CONSISTE EN... reconocer las razones que la otra persona tiene, entendiéndole, pero sin cambiar mis decisiones y mostrando mi punto de vista.

PARA... frenar, a reducir la velocidad de las emociones que sentimos que nos incitan a reaccionar de una manera impulsiva ante lo que no está siendo de nuestro agrado.

EJEMPLO:

“Es posible que tengas razón, podría ser más generoso, pero...lo siento no puedo hacer eso”

“Quizá tengas razón en que soy muy terco pero... yo creo que eso no es así”

“Me encanta... sin embargo... por lo que me gustaría que...”

“Es verdad lo que dices, no obstante yo opino que...”

3. LIBRE INFORMACIÓN

CONSISTE EN... exponer ante el otro nuestros deseos y opiniones; son los datos que en la vida cotidiana expresamos ante los demás para que nos conozcan.

PARA... provocar que la exposición de cómo somos nosotros anime a nuestro interlocutor a hablar también con libertad de sí mismo.

EJEMPLO:

“¿Sabe que tengo un amigo que cumple años el mismo día que tú?” Luego pasar al foco de la conversación principal.

“Entiendo que esa confusión te este molestando, a mí también me suele pasar”.

4. AUTOREVELACIÓN

CONSISTE EN... manifestar ante los demás aspectos positivos y negativos de nosotros mismos, de cómo somos, de nuestras carencias.

PARA... mejorar la relación con el otro. Cuando nos revelamos ante los demás como somos, estamos descubriendo facetas de nuestra personalidad más profunda.

EJEMPLO:

“Me gusta cuando te expresas de esa manera tan sincera”.

“Me siento feliz cuando tengo tiempo para estar sola y disfrutar de lo me gusta”

5. ACUERDO ASERTIVO

CONSISTE EN... reconocer el error cometido, pero haciendo ver que lo ocurrido no es un rasgo de personalidad. Separar “el hacer” del “ser”.

PARA...procurar alejar ese error de nuestra personalidad.

EJEMPLO:

“Si, hoy llegue algo tarde pero suelo ser bastante puntual”.
“Tienes razón al decir que no te escucho, sobre todo cuando estoy agobiada. Pero en otras circunstancias no es así.”

6. PREGUNTA ASERTIVA

CONSISTE EN...no poner en duda lo que la otra persona nos dice, a pesar de no estar de acuerdo con ella. Preguntarle para conocer más información sobre sus argumentos y saber qué quiere.

PARA... recibir la opinión sincera de los demás y llegar al fondo de la crítica: Dime, *¿qué es lo que no te gusta de cómo hago...?*

EJEMPLO:

“Dices que no te gustó cómo actué el otro día, ¿a qué te refieres exactamente? ¿qué te hace pensar eso?”.

7. ASERTIVIDAD CONFRONTATIVA

CONSISTE EN... cuando hay contradicción entre las palabras y los hechos del que habla, describirlo que dijo que haría y lo que realmente hizo, para luego expresar claramente lo que uno desea (con serenidad, sin tono de acusación, limitándose a indagar, a preguntar).

PARA...manifestar la incongruencia ante lo dicho y lo hecho.

EJEMPLO:

“Dijiste que recogerías tu habituación sin embargo no lo hiciste ni ayer ni hoy y me gustaría saber que ha pasado, cual ha sido la razón que ha impedido que lo hagas y si hay algo que crees que pueda hacer para ayudarte a cambiar esta situación.”

8. IGNORAR

CONSISTE EN... aplazar la discusión hasta que la otra personas se haya calmado, ignorar la razón por la que el otro parece estar enfadado en ese justo momento.

PARA... retrasar la conversación para otro momento donde ambos esteis en buena predisposición para el diálogo.

EJEMPLO:

“Veo que estás muy enfadado así que ya hablaremos en otro momento”.

9. APLAZAMIENTO ASERTIVO

CONSISTE EN... aplazar la respuesta al desafío hasta que hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder a ella apropiadamente.

PARA... aplazar la respuesta hasta un momento en que haya un ambiente más conciliador para poder hablar con total calma y con la razón.

EJEMPLO:

“Prefiero reservarme, no quiero hablar de esto ahora”.

“En este momento prefiero no seguir hablando sobre esto, por favor, dejémoslo para otra ocasión en la que estemos más calmados”.

10. ENFADO O CRÍTICA ASERTIVA

CONSISTE EN... describir la situación que resulta molesta o incómoda o que se pretende cambiar.

PARA...

- Decir cómo te sientes y cómo me afecta esa conducta
- Decir lo que quieres, sugerir cambios, plantear alternativas.
- Decir cómo te haría sentir ese cambio.
- Agradecer la atención.

EJEMPLO

“Cuando me chillas, me siento mal, me enfado y no puedo pensar para intentar comprenderte, prefiero que cuando me hables te acerques a mí, sin chillarme, porque eso me haría sentirme bien y podríamos intentar llegar a un acuerdo”.

HACER ELOGIOS Y EXPRESAR 11. SENTIMIENTOS POSITIVOS

CONSISTE EN... expresar sentimientos, emociones positivas, cualidades del otro que reconocemos y valoramos.

PARA... Lograr una sana relación con nosotros mismos y a la vez, la buena relación con los demás. La falta de expresión de sentimientos, puede hacer que la otra persona se sienta olvidada o no apreciada y ello puede debilitar la relación y, por el contrario, si se expresan sentimientos positivos es más probable que la otra persona también los exprese hacia nosotros.

EJEMPLO

“Me ha encantado que”, “Desde mi punto de vista es genial”, “Me gusta”, “Agradezco”, “Admiro mucho...”

CADA UNO DE NOSOTROS TENEMOS UNA TENDENCIA HACIA LA HUIDA O A LA AGRESIÓN, Y CONVIENE, POR TANTO, TOMAR CONCIENCIA PRIMERO DE CÓMO SOMOS Y CÓMO SERÍA POSITIVO COMPORTARNOS PARA ESTAR BIEN CON NOSOTROS MISMOS Y CON LOS DEMÁS.



NO EXISTEN VERDADES ABSOLUTAS, existen opiniones.

Tenemos unos **MECANISMOS DE PENSAMIENTO AUTOMÁTICO** que ahorran tiempo y energía mental, pero a veces dificultan la comunicación:

- **Filtraje:** Reparar solo en los detalles negativos.
- **Pensamiento polarizado:** Pensar que las cosas son buenas o malas.
- **Personalización:** Pensar que lo que los demás hacen o dicen tiene una estrecha relación conmigo.
- **Culpabilidad:** Tender a responsabilizar a los demás de lo que me ocurre, de mi sufrimiento, o crearme responsable de todos los problemas y desgracias ajenas.
- **Falacia de cambio:** Suponer que la persona cambiará si la presiono lo suficiente. El otro se siente atacado y no cambia.



Pensamos que **NUESTROS VALORES Y FORMA DE VER LA REALIDAD SON LOS MEJORES** y que los demás están equivocados si no coinciden con nuestro punto de vista.



Cuando nos interesa que el **MENSAJE LLEGUE LO MÁS ÍNTEGRO POSIBLE:**

- Di solo lo necesario, no hagas suposiciones gratuitas, ni saques conclusiones precipitadas.
- Dilo con claridad.
- Busca una situación propicia.

No olvides.... **ELEMENTOS QUE INTERFIEREN EN LA COMUNICACIÓN**

- Momentos y lugares inadecuados.
- Estados emocionales de enfado, resentimiento.
- Acusaciones, amenazas, reproches, sarcasmos.
- Cortes de conversación.
- Ambigüedades.
- Etiquetas.
- Términos vagos.



AVIFES

Senideen eta Gaixotasun
Mentalaren Bizkaiko Elkartea
Asociación Vizcaína de Familiares
y Personas con Enfermedad Mental

AVIFES A TU LADO

WWW.AVIFES.ORG

INFO@AVIFES.ORG

94 445 62 56

