

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Angel Martínez Moreno

- 1. Empatía y acompañamiento.** Cuando participas como oyente en una conversación adaptas tu actitud y comportamiento a la situación anímica del otro. Tu postura corporal y tus gestos son coherentes con los sentimientos que identificas en la otra persona.
- 2. Escucha activa.** Mantienes el contacto ocular con quien te está hablando. Le haces saber a través de gestos y palabras cortas que entiendes lo que dice. Cuando no es así, le pides, de manera explícita, que te aclare lo que quiere decir.
- 3. Silencio.** Cuando guardas silencio sigues manteniendo la atención hacia el otro y lo que dice. Evitas aprovechar la ocasión de que el otro está hablando para alejarte mentalmente de lo que expresa.
- 4. Atención al que escucha.** Cuando hablas estás atento a los efectos que tus palabras tienen en las personas que te escuchan. Para esto les miras con atención, observas sus posturas corporales, sus actitudes, sus gestos y expresiones faciales, etc. Si lo consideras necesario, ofreces explicaciones adicionales o aclaras algunos de los contenidos de tu mensaje, adaptándote a su nivel de lenguaje y al grado de comprensión que percibes que tienen.
- 5. Aplazamiento de la atención.** Si por estar participando en una reunión o por cualquier otra circunstancia una persona se dirige a ti y no puedes prestarle atención de manera adecuada, se lo haces saber asegurándote de que se da cuenta de tu interés por escucharle. Luego buscas y acuerdas una ocasión adecuada para prestarle atención.
- 6. Eliminación de la ambigüedad.** Cuando lo que te dicen no resulta suficientemente claro pides, con gestos, o directamente con palabras, que expliquen el significado o las implicaciones de lo que quieren expresar.

- 7. Confirmación de la comprensión.** Cuando lo que dices es importante para ti, pides a tu interlocutor que te confirme si ha comprendido el mensaje. Haces esto a través de expresiones abiertas (*¿qué has entendido de lo que estoy diciendo?*) y no de expresiones cerradas (*¿has entendido lo que he dicho?*)
- 8. Asumir la responsabilidad de la comprensión.** Cuando piensas que la otra persona no ha comprendido el contenido de tu mensaje consideras que es porque tú no te has explicado lo suficiente y, en consecuencia, buscas alternativas para hacerte entender. (En lugar de *“no me entiendes”*, utilizas *“no me he explicado”*)
- 9. Aplazamiento de las discusiones.** Cuando interfieres en la intervención oral de otra persona para pedir aclaraciones o para mostrar tu desacuerdo con lo que dice, respetas su petición de aplazar tu intervención hasta que haya acabado de exponer su pensamiento. Con tus gestos y expresión le haces saber que cuenta con libertad para seguir hablando y le manifiestas tu empatía de forma no verbal.
- 10. Reconocimiento del afecto.** Cuando otra persona realiza expresiones verbales de afecto hacia ti le manifiestas tu agradecimiento de manera explícita.
- 11. Vinculación a los sentimientos del otro.** Cuando en una conversación percibes que lo que el otro dice es especialmente importante para él o ella, te abstienes de emitir ningún tipo de juicio u opinión. Te limitas a hacerle saber que comprendes lo que dice repitiendo sus palabras de otra forma (parafrasear) para demostrarle tu comprensión. Aquí, lo que importa, es que el otro se dé cuenta de que existe un vínculo emocional.
- 12. Marco de referencia al preguntar.** Cuando preguntas alguna cosa al oyente te aseguras de que éste se ha situado en el marco de referencia adecuado. Si es necesario explicitas el marco para que se entienda adecuadamente la pregunta (*“pregunto esto a efectos de comprender...”*).
- 13. Expresión de sentimientos y emociones.** Cuando quieres que las otras personas expresen sus emociones y sentimientos tú también expresas los tuyos, de manera que se produzca una simetría necesaria para generar un clima de confianza.

- 14. Reconocimiento por la expresión de sentimientos.** Cuando alguien manifiesta sus sentimientos abiertamente le haces ver tu agradecimiento por la confianza que demuestra tener en ti.
- 15. Demanda de expresión de sentimientos.** Cuando te das cuenta de que el otro utiliza rodeos para manifestar cómo se siente, le facilitas la expresión directa de sus emociones. Una manera, generalmente útil, de hacerlo consiste en hablar de cómo te sientes tu mismo cuando te encuentras en una situación similar, describiendo los hechos o las conductas y los sentimientos que provocan.
- 16. Percepción de situaciones conflictivas.** Cuando la conversación comienza a devenir en discusión acalorada te detienes e intentas percibir mentalmente la situación como si la estuvieses viendo en un escenario y fueses un espectador. De esta manera comprendes la situación de forma más objetiva y consideras las posiciones y emociones de la otra parte.
- 17. Afrontamiento del conflicto.** Cuando una discusión empieza a convertirse en conflicto con otra persona utilizas diferentes estrategias que, de forma convergente, pueden ayudar a resolver la situación: (a) resumir lo que ha ocurrido, (b) poner en evidencia los puntos de acuerdo, (c) bajar el tono de las expresiones emocionales y (d) centrarse en satisfacer los intereses de las partes. En último extremo, reconocer la diversidad de posiciones de las partes y darse cuenta del valor que tiene mantener la relación a pesar de las diferencias.
- 18. Emisión de la realimentación negativa:** cuando muestras tu disconformidad con algo que ha dicho o hecho otra persona te refieres en todo momento a tu evaluación de los conceptos o acciones concretas y te abstienes de emitir juicios acerca de las capacidades o intenciones del otro, que pudieran descalificarle. En todo caso, reconoces el derecho que tiene el otro a no estar de acuerdo contigo.
- 19. Recepción de la realimentación negativa.** Cuando otras personas muestran disconformidad con lo que dices o haces, pides explícitamente que sean concretos en sus apreciaciones. Asimismo, si es posible, solicitas que te muestren cuáles pueden ser las conductas alternativas a las que se han valorado negativamente. En todo caso evitas las actitudes defensivas. Das

las gracias a la otra persona por ocuparse de proporcionarte realimentación.

- 20. Síntesis de avance.** Cuando en una reunión han hablado varias personas, periódicamente haces una síntesis de lo dicho, reflejando nominalmente las aportaciones de cada uno de los participantes.
- 21. Síntesis final.** Cuando una reunión va a finalizar, haces un resumen de los temas tratados y de los acuerdos alcanzados, o bien esperas a que otra persona realice la síntesis. En ningún caso permites que la reunión acabe sin que se lleve a cabo el resumen.
- 22. Intervenciones.** Cuando estás en un grupo solicitas permiso para intervenir y no interrumpes el discurso de los otros. Cuando descubres que dos o más personas hablan al mismo tiempo tú guardas silencio para no contribuir a la confusión.
- 23. Expresión de los sentimientos de malestar.** Cuando las palabras de otra persona te generan malestar o las consideras un ataque a tu persona se lo haces saber utilizando una fórmula similar a la siguiente: *“cuando dices... .., yo me siento... ..”*
- 24. Fijación de metas.** Siempre que es posible, antes de una entrevista, reunión, seminario, clase, etc., planteas metas a conseguir. Asimismo, intentas conocer cuáles son las metas de las otras personas participantes.
- 25. Planificación.** Siempre que es posible, antes de una entrevista, reunión, seminario, clase, etc., planteas una secuencia de discurso y haces una previsión acerca de cómo será tu actuación.