

LA COLUMNA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Muchos piensan que la comunicación es el intercambio de información a través del uso de palabras. Pero la comunicación es mucho más que palabras. Podemos definirla como el proceso por el cual transmitimos **comprensión** de una persona a otra o de un grupo a otro. Si no hay comprensión del mensaje que recibimos no hay comunicación. Vemos entonces que porque un grupo de personas vivan juntas, como una familia, no significa que tienen comunicación y mucho menos, "comunicación efectiva". Esta es un arte y hay que aprenderlo. Los matrimonios sabemos de esta necesidad. ¡Cuántos problemas nos ha acarreado! Se trata de saber cómo hablar, cómo expresar lo que sentimos y pensamos, cómo ser alguien que sabe escuchar con empatía, que sabe comprender al otro. ¡En la familia todo es comunicación! Puede haber amor y servicio sacrificial pero si no hay una comunicación efectiva, constantemente tendremos problemas.

Alguien dijo que los principios fundamentales de la comunicación se encuentran en **Santiago 1:19**

"Por esto, mis amados hermanos, todo hombre sea pronto para oír, tardo para hablar, tardo para airarse."

Comenzando con el matrimonio.

Cuando hablamos de problemas de comunicación en el matrimonio pensamos en varias cosas: una palabra mal dicha o mal interpretada, confusión, malos entendidos, silencio prolongado, pensamientos escondidos y sentimientos guardados, palabras dichas fuera de lugar; ¿por qué no me lo dijiste? ¡Te lo dije! ¡Es que no me escuchas! ¡Dices mal las cosas! ¡No me comprendes! ¡Si no me lo dices no puedo adivinar! ¡Te enojas por todo! Etc. ¿Te resulta familiar? ¿Por qué será que reaccionamos así? Según Santiago, se trata de saber escuchar y saber hablar (lo justo en el momento adecuado), y de tardar en airarnos. Alguien dijo que las parejas que dicen nunca haber tenido una discusión en 50 años, seguro que tienen muy mala memoria o una vida muy aburrida como para recordarla. Los problemas de comunicación son los que crean la mayoría de los problemas en el matrimonio, o son los que los agrandan. Por el contrario, una buena comunicación facilita mucho las cosas, porque en realidad, la buena comunicación es la base de todas las relaciones humanas. Imaginemos qué importancia tiene entonces en el matrimonio, que es la relación más íntima. Aprender a comunicarse es la mejor adquisición que podemos hacer como matrimonio. El mejor bien ganancial.

¿QUE ELEMENTOS HACEN A UNA COMUNICACION EFECTIVA?

En el proceso está el que envía el mensaje y el que lo recibe (*Emisor y el receptor*). Ambos tienen que estar bien sintonizados y no debe haber interferencias. *Mirón Rush* en su libro "Administración, un Enfoque Bíblico" dice

que hay 6 pasos que integran el proceso de comunicación. 3 los da el emisor y 3 los da el receptor.

El emisor:

- Debe tener un concepto claro de la idea o concepto que va a transmitir.
- Escoger las palabras, gestos y acciones adecuadas.
- Escoger el medio ambiente, o darse cuenta de él, pues este da origen a barreras, y tratar de reducirlas.

El receptor:

- Debe enterarse de la información, escuchando las palabras y observando los gestos y acciones.
- Interpretar las palabras y acciones.
- Crear ideas y sentimientos apropiados.

En síntesis, vemos que el proceso incluye: palabras, gestos, acciones, ambiente, comprensión, buena voluntad, y sobre todo, saber hablar y saber escuchar.

1. EL SABER ESCUCHAR PARA CONOCER Y COMPRENDER.

El hablar no significa que nos comprenderán. Para que haya buen diálogo y comprensión es necesario “*saber escuchar*”. Esto primeramente evita confusiones y malos entendidos. En otro nivel, ¿Cómo puedo conocer a mi cónyuge si no lo escucho atentamente expresar sus pensamientos y emociones? ¿Cómo puede haber una buena comunicación entre ambos si solo quiero decir lo que yo pienso y no escucho con atención el pensamiento del otro? **Santiago**

1:19-20

Escuchar sin interrumpir. La otra persona no estará dispuesta a escucharme hasta que no haya terminado de decir lo que piensa. Mirar a los ojos. Mostrar interés genuino en lo que al otro le pasa. Saber hacer preguntas de seguimiento para ayudarlo a expresarse y lograr mayor comprensión. No pensar en lo que voy a responder sino enfocarme en quien me habla, en sus palabras y en lo que intenta transmitirme. La mayoría de las personas prefieren más hablar que escuchar, por eso es que nos cuesta tanto escuchar.

Muchas veces es necesario practicar el “**escuchar con empatía**”. ¿Qué significa esto? Es tratar de ponerse en el lugar del otro para interpretar lo que el siente y mostrarle que estoy tratando de comprenderlo, sin juzgarlo y sin pensar en lo que le voy a responder. Aún sin pensar en tener que darle una respuesta. Aprender a escuchar con empatía ayuda a la otra persona a abrir su alma y trae mucho alivio. Además abre muchísimo la comunicación.

Debemos saber también que los hombres y las mujeres somos muy diferentes en nuestra forma de pensar y de hablar, como también de reaccionar a las diferentes situaciones, por lo cual es necesario saber estas diferencias para

comprender al otro sin obstáculos. Esto sería un tema aparte, muy amplio, pero podemos dar algunos puntos generales más adelante.

Saber “escuchar activamente”, sin hablar, también implica hacer preguntas de seguimiento, para ayudar a quien nos está abriendo su corazón a sacar lo que tiene dentro y para que sepa que le estamos prestando atención. Asimismo cuando nos dan información, hacer las preguntas de confirmación de esa información para evitar confusiones. No tengamos temor de hacer preguntas para aclarar algo.

Saber “escuchar” es también escuchar más allá de las palabras. **Saber observar el lenguaje corporal**: los gestos, el tono de voz y la actitud hablan más fuerte que las palabras y comunican mucho. El silencio, puede comunicar: ¡Estoy enojada contigo! La Mirada, la forma de sentarse o de caminar de una persona, y tantas otras cosas, expresan cansancio, nerviosismo, ansiedad, etc. Debo aprender a observar y leer más allá de las palabras que se me dicen. Esto requiere salirnos de nosotros mismos y aprender a concentrarnos en los demás. Enfocarnos en querer comprender al otro.

2. APRENDER A COMUNICAR LO QUE PIENSO Y SIENTO.

¡Cuando hablamos un mismo idioma es mucho más fácil comunicarnos! Por ejemplo, un mexicano se come los “tacos”, pero un Argentino esta parado encima de ellos (en Argentina tacos son los “tacones” de los zapatos). Así que, es importante asegurarnos de hablar el mismo idioma. Pero dijimos que comunicarse es más que el idioma, más que solo palabras, porque podríamos hablar el mismo idioma mas no “el mismo lenguaje”. Esto tiene que ver con qué estoy pensando cuando estoy diciendo algo. La intención con la que lo digo y el significado de las palabras.

Debo hablar clara y abiertamente. Cuando no decimos abiertamente lo que pensamos o sentimos, no podemos pretender que nuestro conyuge lo adivine. Las mujeres suelen hablar de una forma mas indirecta, sugiriendo cosas, en vez de hablar directamente lo que quieren. *Ed Young* cuenta en su libro, *“Los 10 Mandamientos del Matrimonio”*:

“Hace unos años mi esposa y yo íbamos viajando por la carretera cuando ella me dice: _ ¿No te gustaría bajar a beber algo?_ Yo pase completamente por alto lo que ella intentaba transmitir y respondí: _ No, no tengo sed. Sigamos. _ Media hora más tarde, al aproximarme a otra salida, Jo Beth expresó de manera explícita lo que antes había comunicado en forma velada: _ Quisiera que paráramos a beber algo _ ¿Por qué no me lo dijiste antes?_ le pregunte. _ Te pregunté si deseabas beber algo y esperaba que tu me preguntaras lo mismo. _ replicó. _ En la mente de ella, decir: ¿no te gustaría parar a beber algo? Significaba en realidad: quisiera que nos detengamos a beber algo.

Sin embargo, yo no la escuche en ese sentido. Para mí, ella me había hecho una pregunta directa y yo di una respuesta también directa: No, no tengo sed.

A partir de ese momento ambos aprendieron a comunicarse mejor en el lenguaje del otro. Es importante escoger las palabras al querer comunicar algo. Escoger palabras sencillas y directas y mirar a los ojos. Si deseamos que nos comprendan un mensaje no tan sencillo, podríamos pedir que el otro repita la frase para asegurarnos que nos comprendió.

Decir la verdad abiertamente, pero con amor, sin herir es algo que debemos aprender. Hay personas que piensan que al decir todo lo que piensan o sienten son sinceros y no son hipócritas, pero las Escrituras nos enseñan a decir la verdad en amor. Muchas veces hasta es preferible no decir todo lo que sentimos porque estaríamos dañando a esa persona y nos alejaríamos de ella. Debemos hablar con sabiduría, y mostrar paciencia.

Hablar sin temor a ser juzgado o rechazado. Claro que esto tiene mucho que ver con el receptor, pero muchas veces somos nosotros mismos quienes bloqueamos la comunicación por temor a ser rechazado, por una baja autoestima.

Aprender a comunicar buenos mensajes sin palabras es también importante a veces. Por ejemplo, una mirada de amor, una caricia, una palmada cariñosa, un gesto amable, una sonrisa y actos concretos ya sea de ayuda o de respuesta positiva a lo que sabemos que a la otra persona le agrada, todos son gestos que refuerzan lo que decimos con las palabras. Si digo te amo, pero no lo demuestro con hechos, estoy comunicando que en realidad mi amor es débil o que algo anda mal conmigo.

El saber comunicarse con eficacia, va a afectar positivamente todas las áreas de la vida de la pareja: el área sexual, el área afectiva, el área de la educación de los hijos, el romanticismo, el conocimiento mutuo, la comprensión, el área de las finanzas, todo.

En el área sexual, muchas veces hay problemas de insatisfacción o desajustes no por algo más grave sino porque sencillamente no han comenzado por “hablar las cosas”, decirse uno al otro lo que sienten o lo que les pasa o lo que les gusta o no les gusta. Recurren al silencio, a sufrir. A veces la mujer no siente satisfacción en las relaciones pero por vergüenza no se lo dice, no se atreven a hablar las cosas abiertamente. O tal vez ella habla pero el no sabe escuchar más allá de las palabras. También hay un desentendimiento de las diferencias de la forma de ser del hombre y de la mujer en general. Hay trabas o “interferencias en la comunicación”.

3. DETECTAR LAS INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN

Puede haber cosas que interfieran la “comunicación efectiva”. Necesitamos aprender a conocer esas interferencias y detectar cuáles son las que más nos afectan en nuestra relación. ¿De qué manera afectan? Trayendo conflictos, malos entendidos, falsas suposiciones, falta de comprensión de uno al otro, desánimo, actitudes negativas, resentimientos, desconfianza, soledad, etc.

➤ **LA IRA.**

La ira no obra la justicia de Dios. El enojo y la ira hacen que la comunicación se rompa o se dañe y los sentimientos se hieran. Hace que el cónyuge ya no quiera seguir hablando y se comienza un círculo de silencio e indiferencia y en otros casos de pelea. **Proverbios 15:1** dice: “*la blanda respuesta quita la ira; mas la palabra aspera hace subir el furor*”. Es necesario saber controlar esa ira que no llevara a nada bueno y mucho menos a una comunicación efectiva.

➤ **EL TEMOR A LA CONFRONTACIÓN Y EL CONFLICTO.**

Por temor a la reacción del cónyuge recurrimos al silencio y no nos comunicamos. No queremos conflictos y así corremos el peligro de pasar a ser desconocidos como así también se provocan las confusiones, causadas por no decir lo que sentimos.

➤ **LA FALTA DE CONOCER LAS DIFERENCIAS ENTRE EL HOMBRE Y LA MUJER.**

Pensamos, sentimos y reaccionamos en formas tan diferentes que si no somos concientes de estas diferencias, es realmente un problema, porque nos trae peleas, confusiones, resentimientos, y mucho más.

➤ **EL ORGULLO.**

Es una gran barrera. Hace que querramos siempre tener la razón y pensemos que sí la tenemos. No estamos dispuestos a escuchar al cónyuge ni a darle la razón. No habrá diálogo fluido así. También el orgullo hace que no estemos dispuestos a compartir abiertamente lo que sentimos o pensamos, porque es como “desnudar nuestra alma” y eso nos hace vulnerables frente al otro y somos muy orgullosos para eso.

➤ **LA VERGÜENZA.**

Casi siempre es una forma de orgullo. La vergüenza o timidez para hablar con libertad lo que sentimos, como así también para responder al otro. Al igual que con el temor o el orgullo, la vergüenza nos lleva a no hablar, y esto nos trae muchos malos entendidos.

➤ **EL EGOÍSMO.**

Este hace que no estemos dispuestos a escuchar con atención y con el deseo de comprender porque estamos muy centrados en nuestros propios pensamientos y problemas. El egoísmo nos encierra en nosotros mismos, nos hace avaros, y ciegos a las necesidades de otros y a las palabras o gestos de otros que intentan comunicarnos algo.

➤ **LA MENTIRA, FALTA DE HONESTIDAD O LAS VERDADES A MEDIAS.**

Si estamos tratando de ponernos de acuerdo en algo o de comprendernos, pero escondemos toda la verdad de lo que sentimos o pensamos, ya sea por no herir al otro, o por orgullo o temor, será un gran obstáculo. Como así también cuando no somos transparentes, y nos falta honestidad. La mentira descarada por supuesto mucho más, produce desconfianza. Nos aleja. ¿Cómo podremos nuevamente confiar en la palabra de quien sabemos nos miente vez tras vez?

➤ **LA MANIPULACIÓN.**

Usar el silencio como arma es una forma de manipular. Usar palabras hirientes, sarcasmo, frases indirectas, todo con la intención de cambiar al otro o influirlo, en vez de decir las cosas directa y honestamente.

Ed. Young en su libro *“Los 10 Mandamientos del Matrimonio”* menciona otros obstáculos que diríamos son más bien “externos”:

➤ **LA TELEVISIÓN E INTERNET.**

Intrusos en el hogar, que se interponen para distraernos y alejarnos unos de otros. Mirar juntos un programa de televisión puede ser algo bueno en el sentido de compartir un momento en familia, en donde también se puede conversar trivialidades u opiniones dependiendo lo que estamos viendo. El peligro es cuando es todo lo que hacemos y nos escudamos detrás de él para no encontrarnos cara a cara uno con el otro y compartir cosas más profundas. El uso de la internet en forma excesiva puede ser también un obstáculo peor porque es más individual y suele ser adictiva.

➤ **LOS COMPROMISOS.**

Las ocupaciones, como el trabajo, citas, tareas en el hogar, la iglesia, los ministerios, etc, pueden ser armas sutiles usadas para matar el matrimonio poco a poco. Llevan al aburrimiento, el cansancio, la rutina y el vacío. Obviamente todos tenemos ocupaciones “buenas” y necesarias, pero cuando éstas son siempre prioritarias, que aparte nos agotan, y no nos damos el tiempo de calidad suficiente a nuestro cónyuge e hijos, vienen a ser grandes obstáculos a la comunicación.

➤ **LOS HIJOS.**

En el caso de los matrimonios, los hijos, aunque son lo más importante y bello que Dios nos ha dado, pueden ser una barrera entre ambos. Los “usamos”, poniéndolos en el medio, ya sea a propósito o inconscientemente para así no tener que dialogar como pareja, para no encontrarnos a solas. Incluso muchas parejas los ponen a dormir con ellos en la cama matrimonial o en el mismo cuarto.

Tal vez existan mas interferencias u obstáculos, ruidos molestos que no nos dejan dialogar. Pero lo más importante es que cada uno de nosotros aprenda a reconocer los propios y se decida a quitarlos.

NIVELES DE COMUNICACIÓN:

Ed. Young en su libro *“Los 10 Mandamientos del Matrimonio”*, comenta que el *Dr. David Mace*, quien escribió varios libros de enriquecimiento matrimonial, y otros consejeros matrimoniales han identificado diferentes niveles en la comunicación entre cónyuges. Veamos cada nivel como ellos lo presentan.

NIVEL 1: *“Frasas Hechas”*. Por ejemplo, ¿Cómo estás? ¿Cómo te va? Y otras frases de cortesía que no esperan una respuesta extensa. Es lo que llamamos la conversación casual y ocasional, como la que usamos con gente que recién conocemos o en el trabajo o en la tienda. ¿Puede una pareja moverse en este nivel tan elemental? Si, por supuesto, pero una comunicación sumamente pobre.

NIVEL 2: *“Solo los Hechos”*. Es el nivel del intercambio de información objetiva. Comunicación de datos, de hechos. No espera una interpretación o reacción emocional. Por ejemplo, “mañana va a llover” ¿Salimos a las 9am para la reunión? “tenemos una junta en la escuela de los niños”. Este nivel es necesario para la pareja porque necesita comunicarse información correcta pero no puede basarse solo en este nivel tan superficial, necesita un nivel más profundo.

NIVEL 3: *“Opiniones y Convicciones”*. ¿Qué piensas de...? ¿Qué crees? Es cuando transmitimos lo que creemos y pensamos, como así el por qué pensamos así, nuestras motivaciones. “Creo que...” “Pienso que...” “Siento que...” Este es el nivel donde suelen aparecer los conflictos en la pareja, como así en toda relación. Pero es un nivel necesario y es donde debemos aprender a comunicarnos. Aprender a aceptar nuestras diferencias, aprender a respetarnos y a resolver conflictos.

NIVEL 4: *“Los Sentimientos”*. ¿Cómo te sientes? En este nivel las mujeres se sienten más cómodas que los hombres. A los hombres, en general, les cuesta compartir sus sentimientos, porque decir lo que sentimos nos hace más vulnerables frente al otro. También solemos temer el saber lo que el cónyuge realmente siente, y preferimos no preguntar. Pero para poder crecer en el

conocimiento uno del otro debemos ahondar en este nivel. Es muy importante aprender a transmitir nuestros sentimientos y emociones con libertad y también hacerlo con sabiduría.

NIVEL 5: *“Comunicación de las Necesidades”*. Es el saber comunicar lo que necesitamos, lo que ansiamos tener o vivir, lo que necesitamos de nuestra cónyuge. Cuando somos bebés o niños pequeños comunicamos nuestras necesidades instintivamente, Luego, aprendemos a verbalizarlas: “quiero ese juguete” “Tengo hambre”. Pero al ser adultos, nuestras necesidades se hacen mas complejas y también nos resulta difícil identificarlas y comunicarlas. Cada uno necesita decirle al otro sus necesidades afectivas, físicas o espirituales. La necesidad de estar solo un rato, o de conversar más, o de sentirse más considerado, etc. Si logramos hacerlo con la pareja con libertad y sin sentirnos juzgados, ignorados o rechazados, habremos logrado el nivel más profundo.

ACTIVIDAD PARA LAS PAREJAS

Hagámonos algunas preguntas que podrían evaluar nuestra condición en cuanto a comunicación en la pareja:

- 1) ¿Nos comunicamos claramente y logramos siempre o la mayoría de las veces comprendernos?
- 2) ¿Hablamos de nuestros sentimientos y de lo que necesitamos abiertamente?
- 3) ¿Cuando estamos enojados, nos escondemos en el silencio?
- 4) ¿Sabemos escuchar con real interés al otro, sin interrumpirlo y tomándonos todo el tiempo que se necesite?
- 5) ¿Nos miramos a los ojos con total atención?
- 6) ¿Hablamos con un tono de voz duro y una actitud que muestra venganza, resentimiento, querer herir al otro?
- 7) ¿Sabemos controlarnos al hablar cuando el nivel emocional es alto, cuando nos sentimos frustrados o heridos?
- 8) ¿Nos mentimos?
- 9) ¿Tratamos de reconciliarnos pronto?
- 10) ¿Sabemos discutir puntos de vista diferentes sin enojarnos o enemistarnos?
- 11) ¿En qué nivel de comunicación creemos estar?