

## TERCERA SESIÓN

### Comunicación y Estilos de Vida Saludable.



La finalidad de esta sesión es que los asistentes conozcan, vivan y experimenten las barreras y las fortalezas de la comunicación, reflexionando sobre la importancia de ésta en el fortalecimiento del autocuidado y en el desarrollo de una vida más sana.





## ¿Qué debo saber antes de comenzar la tercera sesión?

### i. La comunicación.

Durante todo nuestro ciclo de vida estamos en permanente comunicación y de diferentes formas, pero ¿realmente comunicamos lo que queremos?. A primera vista sí, sin embargo, la mayoría de los problemas de la comunicación a que nos vemos enfrentados en nuestra cotidianidad o que nos llevan a expresar erróneamente nuestros mensajes, se deben a:

- 1) decir más de lo que creemos y menos de lo que pensamos.
- 2) utilizar entonaciones de la voz inadecuadas.
- 3) pronunciaciones, gestos u otros elementos que tergiversen el mensaje que queremos transmitir.

Todo lo anterior nos indica que la comunicación ocupa un lugar fundamental en la posibilidad de establecer relaciones y vínculos con los otros. Es más, a menudo estamos comunicando, y no sólo para traspasarnos información, sino también para traspasar experiencias y sentimientos. Sin embargo, como no es fácil entrar en el lenguaje del otro, no siempre logramos comunicarnos con éxito.

### ¿Qué es la comunicación?

Comunicación proviene de la palabra latina "COMUNIS" que significa poner algo en común, en donde se produce un intercambio de mensajes verbales, escritos o de expresión entre dos o más personas.

Cuando nos comunicamos, utilizamos varios medios de expresión para darnos a entender, como por ejemplo el tono de voz, los gestos, la postura corporal y la mirada, entre otros. En otras palabras, siempre nos estamos comunicando, incluso a través del silencio<sup>11</sup>.

*Entonces, podríamos decir que comunicar es toda conducta o comportamiento que adoptamos cuando nos relacionamos con otras personas, involucrando sentimientos, emociones y la subjetividad de las personas.*

### Tipos de comunicación.

- Comunicación verbal: se refiere a los mensajes orales.
- Comunicación no verbal: son las expresiones faciales, postura corporal, gestos, apariencia física.
- Comunicación escrita.

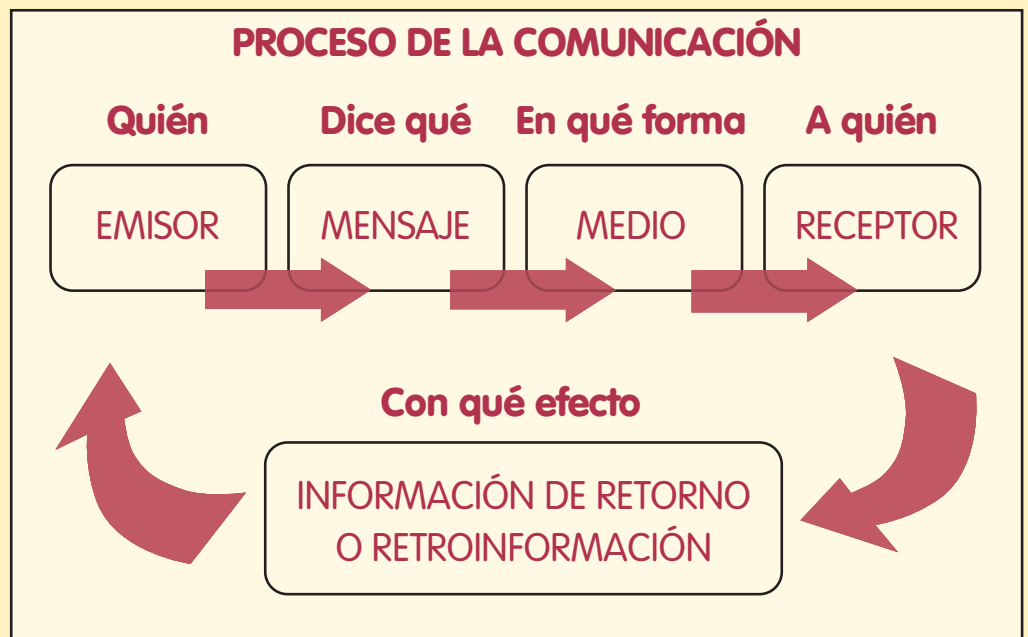




## ¿Cómo es el proceso de comunicación?

Existen diversas teorías que explican el proceso de comunicación, sin embargo nos enfocaremos en la siguiente:

1. Una de las teorías nos dice que la comunicación es la transmisión de información desde un emisor a un receptor, llegando al entendimiento mediante el uso de símbolos comunes que pueden ser verbales (palabras) y no verbales (gestos).



Si observamos el esquema anterior, destacan los siguientes elementos de la comunicación:

- Emisor** : persona que transmite algo a los demás (hechos, ideas, cosas, sentimientos)
- Mensaje** : información que el emisor transmite a los demás.
- Medio o canal** : elemento físico que establece la conexión entre el emisor y el receptor.
- Receptor** : persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta (generalmente en forma auditiva y/o visual)
- Retroalimentación** : señal que le indica al emisor que el receptor ha recibido el mensaje.





Ahora bien, veamos el siguiente ejemplo:

**María le dice a Ana.....Almorzaré a las 12:30 horas.**

Emisor	Mensaje	Canal	Receptor
El que trasmite el mensaje.	Información transmitida.	Soporte material por el que circula el mensaje.	El que recibe el mensaje.
María	Almorzaré a las 12:30 horas	Teléfono	Ana.

Sin embargo, no necesariamente debemos enviar mensajes verbales para comunicarnos, ya que con el solo hecho de relacionarnos, ya nos estamos comunicando, incluso sin cruzar alguna palabra. Esto nos indica que no es necesaria la intencionalidad para poder comunicarnos (explicado en el primer modelo), sino que cualquier comportamiento que se tiene cuando se está con otros es comunicación.

*Aunque no esté presente la intención de comunicarse, el sólo hecho de estar con otras personas implica comunicarnos*

**La comunicación ¿es siempre efectiva?**

La comunicación no es siempre efectiva, ya que generalmente surgen malos entendidos o conflictos entre las personas, por no verificar si lo que se está entregando como mensaje fue entendido o no.

En muchas ocasiones la conducta de las personas no es coherente con el mensaje enviado, lo que dificulta más aún este proceso, Por ejemplo, si llego tarde al trabajo, mi jefe puede decir que no está enojado conmigo, pero con la cara que puso, me dijo todo lo contrario.

Lo anterior indica que debemos tratar de ser coherentes entre el mensaje verbal y el no verbal, es decir entre lo que digo y cómo lo digo.



- **La comunicación no verbal incluye:**

- ➔ La mirada.
- ➔ La expresión de la cara.
- ➔ Los movimientos de la cabeza.
- ➔ La sonrisa.
- ➔ La postura del cuerpo.
- ➔ La distancia mínima que limita el territorio propio de cada persona.
- ➔ Los gestos con la mano.
- ➔ El contacto físico.
- ➔ La apariencia personal.

- **La comunicación no verbal relacionada con el lenguaje incluye:**

- ➔ El volumen de la voz.
- ➔ El tono de la voz.
- ➔ La fluidez.
- ➔ La claridad del mensaje.
- ➔ La velocidad del mensaje comunicado.
- ➔ La duración del mensaje

*Entre más claro sea el mensaje que se envía, mejor será su interpretación.*

## ¿Cuáles son los problemas frecuentes que entorpecen la comunicación?

*Existen algunas creencias que dificultan la comunicación interpersonal, como las que se nombran a continuación:*

- Creencia de que puedo saber lo que le está pasando a la otra persona, incluso adivinar de antemano actitudes y pensamientos. Si tú pides permiso para salir.....seguro que te van a decir que no.
- Creencia de que uno es claro al hablar, pero el mensaje enviado se interpreta en forma diferente a como se quiso transmitir.
- Creencias que los demás deben pensar igual que yo. Esto se refiere a que no aceptamos puntos de vista diferentes al nuestro, adoptando una actitud sarcástica, de burla o de estricta negación frente a la otra persona.
- Creencia de que es posible no comunicar. Siempre estamos comunicando.



*También existen obstaculizadores de la comunicación que son elementos concretos aprendidos en la familia o en la sociedad que entorpecen el proceso de comunicación. Aquí podemos destacar:*

- Generalización de conductas anteriores. Cuando las personas adoptan patrones de conducta que le resultaron útiles en alguna ocasión, limitando la posibilidad de responder de otra forma a situaciones nuevas. Ejemplo: cuando la opinión de una persona es ridiculizada. Se predispone al individuo a guardar silencio en las siguientes reuniones.
- Etiquetas sociales y prejuicios. Cuando se pone a una persona etiquetas positivas o negativas, por lo que se deja de ver a la persona, predominando la etiqueta. Un ejemplo clásico es cuando comentamos "ya está hablando la aburrida"
- Eliminación o atención positiva. Consiste en poner atención a algunos aspectos del mensaje, no considerando otros elementos que lo matizan. Ejemplo: cuando nos queremos alejar de alguna persona nos centraremos en las acciones negativas y eliminaremos aquellas que nos demuestren lo contrario.

Siempre nos estamos comunicando, ya sea a través del lenguaje verbal como la conversación, que es acompañado por el lenguaje no verbal que lo puede contradecir o matizar.

## ¿Qué actitudes entorpecen la buena comunicación?

*Existen muchas actitudes que entorpecen la comunicación, entre ellas podemos distinguir:*

- Fingir que se está escuchando a la otra persona.
- Descalificar "tu opinión es absurda"
- Negar los sentimientos del otro "Estás equivocado, no hay razón para que te pongas así"
- Confundir la honestidad con ser destructivo. Ser honesto implica decir y hacer lo que se considera correcto, existiendo una congruencia entre lo que se dice, espera y hace, en un marco de respeto; en cambio en la actitud destructiva no hay una evaluación previa de lo que se va decir o hacer, causando daño y destrucción.



- Forzar la comunicación sin tener tiempo ni disposición para hacerlo.
- Percepción errónea de los mensajes. Cuando la persona cree que tiene la cualidad de encontrarle un significado a lo que el otro está diciendo, que éste no conoce. ejemplo: lo que pasa es que no te quieres, por eso eres tan callado.
- Tener expectativas de lo que se quiere oír: ya que cuando tenemos expectativas escuchamos lo que se quiere escuchar.
- Utilización de dobles mensajes. Cuando el contenido del mensaje no se relaciona con la manera como se dice. Ejemplo: gasta el dinero, total es tuyo (dicho gritando y muy enojado).

## ¿Cómo comunicarnos efectivamente?

Para comunicarnos efectivamente debemos desarrollar algunas habilidades para estar con todas las capacidades del cuerpo y del alma es decir, tener una postura relajada y tranquila y una buena disposición psicológica de concentración adecuada.

A continuación se presentará una serie de habilidades descritas por Bimbela en su manual de Cuidando al cuidador, para establecer una relación de colaboración que facilita el crecimiento personal, interpersonal, grupal, como también el logro de objetivos comunes.

- **Habilidad de atención y escucha.**

Estas habilidades son el punto de partida de la comunicación interpersonal, ya que estamos alerta a todos los mensajes verbales y no verbales de nuestro interlocutor, tratando de interpretar la concordancia entre ambos mensajes.

- **Habilidad del respeto:**

El respeto favorece la comunicación honesta y auténtica, ya que aprecia al otro en su calidad de ser humano, valorándolo por sí mismo, con los mismos derechos que reclamamos para nosotros.



- **Habilidad de la concreción o especificación.**

Es la habilidad de comunicar en forma directa, elocuente y específica los sentimientos y experiencias concretas, evitando que se oculten detrás de racionalizaciones abstractas.

- **Habilidad de la empatía.**

Es la habilidad de ponerse en el lugar del otro y así comprenderlo.

- **Habilidad de lo genuino.**

Se refiere a la habilidad de presentarse y comportarse tal como uno es, dejando afuera la fachada o representación de un rol.

La persona genuina es espontánea pero no impulsiva, se siente a gusto consigo misma y no adopta roles para ser aceptada por otros.

- **Habilidad para la inmediatez o proximidad.**

Es la habilidad de discutir abierta y directamente con otra persona .

- **Habilidad de la asertividad.**

Consiste en expresar sentimientos, opiniones, ideas, de manera efectiva y cómoda. Implica defender nuestros derechos (atreverse a decir que no).

- **Habilidad de la confrontación.**

Es la habilidad para mostrar a otra persona que ha sido inconsistente con lo que ha dicho o con lo que se ha comprometido.

*Para comunicar con eficacia hay que comprender que todos somos diferentes en cuanto a nuestro modo de percibir el mundo, y utilizar esa comprensión como guía en nuestra comunicación con los demás»*

*Anthony Robbins*



## Verbos claves de la comunicación.

### 1. Concretar objetivos.

Antes de comenzar una comunicación hacerse la pregunta ¿qué quiero conseguir?

- ➔ Investigar.
- ➔ Informarme.
- ➔ Motivar para el cambio.

### 2. Preguntar.

Al preguntar se deben evitar los siguientes errores:

Formular varias preguntas seguidas, sin esperar las respectivas respuestas. Hacer sólo preguntas cerradas ¿ha caminado por más de 30 minutos esta semana?

Hacer preguntas que condicionen la respuesta ¿ y no será que.....?

### 3. Escuchar activamente.

En la comunicación es fundamental demostrar que el receptor está escuchando realmente, lo que se logra especialmente con el lenguaje no verbal: mirando a los ojos, moviendo la cabeza etc.

### 4. Empatizar.

Cuando hablamos de empatizar nos estamos refiriendo a que hay que ponerse en el lugar del otro y entender sus sentimientos. Está claro que a veces es realmente difícil comprender al otro, sin embargo de eso se trata; pues una buena empatía va a ser clave para establecer una buena comunicación.

Sin embargo hay que considerar que empatizar no significa estar siempre de acuerdo con la conducta u opinión del otro, o generalizar la respuesta con un "te comprendo", que suena vacío y hasta puede provocar respuestas agresivas ¡¡¡ acaso usted tiene mi problema.....

### 5. Resumir y sintetizar.

Es importante dar puntos de anclaje que permitan seguir la comunicación y asimilar los mensajes en ella contenidos. Lo ideal es que el propio receptor resuma o sintetice los mensajes. De esa forma el emisor podrá comprobar el grado de comprensión del receptor. A esto en la comunicación se le denomina retroalimentación o "feed-back".



Ahora veamos la tercera sesión del taller basado en como establecer una comunicación efectiva.

## DESARROLLO DE LA SESIÓN

La finalidad que tiene esta sesión es que los asistentes conozcan , vivan y experimenten las barreras y las fortalezas de la comunicación, reflexionando sobre la importancia de ésta en el fortalecimiento del autocuidado y en el desarrollo de una vida más sana, estableciendo desafíos personales, fortaleciendo el autocuidado y la vida sana



<b>Objetivos específicos</b>	Demostrar diferentes formas de comunicación no verbal.	Ilustrar barreras y fortalezas de la comunicación efectiva.	Reflexionar sobre la importancia de la comunicación en la vida diaria y su relación con el autocuidado.	Establecer desafíos personales para mejorar la comunicación, fortaleciendo los estilos de vida saludables
<b>Actividad</b>	Formas de comunicación no verbal.	Representación no verbal de las emociones	Mesa redonda	Elaboración de desafíos
<b>Recursos humanos</b>	Psicólogo			Personal capacitado
<b>Recursos materiales</b>	Lápices Sillas Tarjetas	Sillas Tarjetas de Cartulina Lápices Plumones Bolsa	Sillas Papelógrafos Plumones Cinta adhesiva	Cuadrados de cartulina Plumones
<b>Tiempo</b>	20 minutos	40 minutos	40 minutos	20 minutos
<b>Evaluación</b>	Formas de comunicación no verbal realizada.	Representación no verbal realizada	Mesa redonda realizada	Desafíos elaborados

## Antes de comenzar el taller

El capacitador pegará en un lugar visible, letreros que expliquen el concepto de Comunicación.

### Comunicación

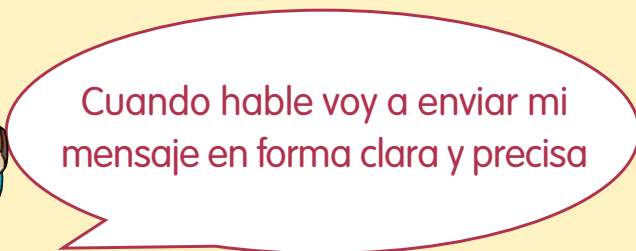
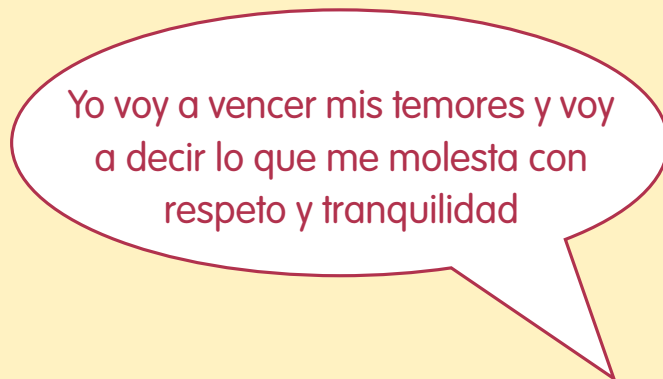
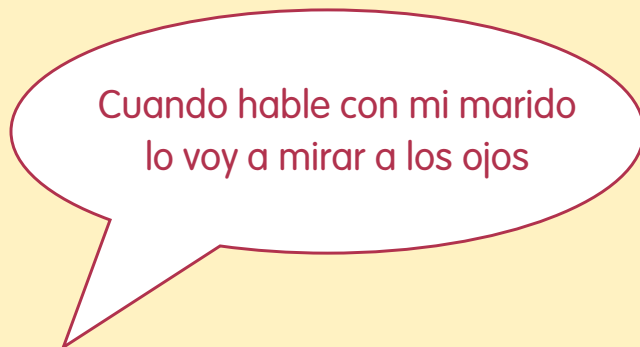
*Es el punto de encuentro con el otro, a través de mensajes orales, gestuales y de omisión.*

*Es imposible no comunicar .....Recuerde .....Siempre estamos comunicando.  
Es el camino del encuentro para construir la vida.*

- 1° El capacitador dará la bienvenida a los asistentes y hará un breve repaso de las sesiones anteriores. Luego explicará en qué consiste la sesión.
- 2° El capacitador le pedirá a los asistentes que se sienten formando un círculo y les entregará a cada uno de los asistentes una tarjeta con una expresión, la cual ellos deberán gestualizar para que los demás asistentes la adivinen.
- 3° El capacitador cerrará esta actividad comentando que no se comunica sólo con palabras, sino también con gestos.
- 4° Comenzar la dinámica para distinguir las barreras de la comunicación.
- 5° Formar parejas, cada una con una silla frente al otro. Se asigna la letra A a un miembro de la pareja y la letra B al otro. Lo mismo para todas las parejas.
  - ➔ A conversa de cualquier tema mientras B lo escucha atentamente. B no puede hablar, sólo escucha. Luego se invierten los roles: B habla, A escucha en silencio.
  - ➔ A le conversa a B, mientras B no establece contacto visual con A y no responde verbalmente al relato. Reinvierten los roles de pareja. Se pide a las parejas que se pongan de espaldas y que generen ambos una conversación, sin mirarse ni intentar voltear.
  - ➔ Se solicita que A se suba a una silla y desde allí genere un diálogo con B. Después se invierten los roles.



- 6° Realizar ejercicios de respiración, practicados en las sesiones anteriores.
- 7° Reconocer las barreras de la comunicación de la dinámica y las impresiones de los participantes, distinguiendo sus sentimientos y emociones en las distintas posiciones de A y B respectivamente, escribiendo posteriormente en un círculo de cartulina lo que más lo identificó y la estrategia que utilizará para romper las barreras de la comunicación.  
Ejemplo:



**8°** Aplicar el cuestionario de evaluación.

Solicitar a los participantes que contesten las siguiente preguntas:

1) ¿Con qué nota califica Ud. al facilitador? (encierre en un círculo)

1      2      3      4      5

2) ¿Cómo se sintió Ud. durante la sesión? (marque con una X)

MB (muy bien)

B (bien)

R (regular)

M (mal)

MM (muy mal)

3) ¿Agregaría o sacaría algo de esta sesión? ( encierre en un círculo )

SI    NO

Fundamente:

GRACIAS.

**9°** Despedir a los asistentes y citarlos para la siguiente sesión.

