

## Claves de una comunicación eficaz

---

### Mensajes “TÚ” / Mensajes “YO”

#### Mensajes “TÚ”

- Se centran en la persona que escucha
- Transmiten desaprobación o crítica y pueden ser percibidos como ataques personales

Aportan soluciones: Ordenan, riñen, sermonean, aconsejan

- Deja de arrugar el papel
- Si no te pones a estudiar, me voy a enfadar
- Busca algo para entretenerte
- Nunca interrumpas a los mayores
- Limpia lo que ensucias

Sarcasmo y humillaciones: comunican vergüenza, crítica, culpabilidad y/o ridiculizan

- Eres un maleducado
- Me das vergüenza
- ¿Quieres que me enfade?
- ¡Cómo te gusta llamar la atención!
- ¡Mira, si hasta parece que sabes usar una escoba!

#### Efectos

- Producen “resistencia”
- Transmite a los niños falta de interés por sus necesidades y preocupaciones
- Les transmite falta de confianza en ellos
- Los mensajes humillantes les lleva a devolver el comentario (“siempre estás cansado”, “tú tampoco lo haces”...)
- Hacen que se sientan mal, poco queridos o poco aceptados

#### Mensajes “YO”

- Se centran en los pensamientos o sentimientos de la persona que habla
- Se expresa cómo nos hace sentir la conducta de la otra persona

#### Ejemplos:

- Me preocupa que...
- No me gusta cuando...
- Estoy muy contento porque...

#### Efectos

- Provocan menos “resistencia” y reacciones de ataque en quien los recibe, pues no critican abiertamente su comportamiento, sino que se expresan los efectos de ese comportamiento
- No imponen el cambio de conducta, sino que delegan la responsabilidad de la decisión en quien los recibe, por lo que le ayudan a madurar y a aprender a asumir la responsabilidad de su conducta
- Como son sinceros, estos mensajes influyen en la persona que los recibe para que transmita igualmente mensajes sinceros. La sinceridad y la apertura son la base de una relación interpersonal adecuada

## Escucha activa

---

### Tipo de escucha

- Escuchar hasta que el otro acabe de hablar
- Prestar atención tanto a lo que se dice como a la forma en que se dicen las cosas

### Contacto ocular

- Orientarse hacia el que nos habla
- Mantener el contacto ocular

### Uso de gesto

- Hacer gestos que demuestran interés
- Mostrar con gestos comprensión

### Comunicación verbal

- Animar al que habla a que siga y mostrar interés utilizando estrategias “abre puertas”: Ya veo, ¿y qué más? ¿De verdad? ¿Cuéntame más?
- Pedir aclaraciones de aquello que no entendemos para sacar conclusiones
- Retroalimentar, es decir, resumir con nuestras palabras el mensaje y los sentimientos del que habla. Eso indica comprensión
- Evitar “dobles mensajes”, haciendo coincidir comunicación verbal y no verbal

## Resumen

---

- Utiliza la escucha activa y anima a los demás a expresar sus ideas y sentimientos
- Habla claramente con mensajes “yo”, ya que los “tú” suelen culpar o criticar
- Expresa tus sentimientos hacia las cosas, en lugar de guardártelo hasta explotar, pero hazlo con consideración hacia la otra persona
- Trata de ponerte en el lugar de la otra persona y reconocer sus sentimientos y opiniones
- Céntrate en lo positivo. Evita las quejas, las críticas y los reproches
- Detén la discusión cuando estés confuso, enfadado o cuando veas que no está funcionando
- Céntrate en solucionar el problema, no en encontrar al culpable
- Resume con tus propias palabras el mensaje verbal y los sentimientos del que habla para indicarle que les estás entendiendo
- Pide aclaraciones para asegurarte de entender correctamente lo que te dicen. Ten en cuenta que puedes estar malinterpretando el mensaje y que esto pueda perjudicar la comunicación
- Haz peticiones positivas (evita las negaciones)