

BARREIRAS E ELEMENTOS FACILITADORES DA COMUNICACIÓN

Na comunicación verbal existen palabras e formas de expresión que poden xerar en quen as escoita sentimentos de rexeitamento e desagrado, constituíndo barreiras da comunicación. Non obstante, hai outras que provocan unha actitude positiva; son os elementos facilitadores da comunicación.

BARREIRAS DA COMUNICACIÓN:

- Impoñer: “Debería cambiar...”, “É mellor non llo tomar a mal...”.
- Acusar: “Xa llo advertín, e non fixo vostede caso...”.
- Ameazar: “É a última vez que llo digo”.
- Etiquetar: “Este é dos que sempre está queixándose”. “É un descoidado”
- Xeneralizar: “Sempre pon vostede as mesmas pegas”.
- Interrogar de modo perseguidor: “Que fai vostede aí?”, “Fixo o que lle dixen?”.
- Menosprezar: “O seu problema non ten importancia. Se soubese vostede os problemas que teñen outros”.
- Tranquilizar cun non: “Non se poña nervoso”, “Non pasa nada”.
- Utilizar expresións como —Nunca —Sempre —Todo —Nada. Incitan á disputa.
- Utilizar sarcasmo ou ironía: “Que sorpresa! Non sabía que vostede fose farmacéutico para automedicarse
- Esixir: “Mañá, sen falta, dime vostede os datos que lle estou pedindo”.

Son tamén barreiras para a comunicación as cargas emocionais, os valores, as crenzas, as percepcións, os prexuízos, as indiferenzas, as barreiras físicas ou a carencia de retroalimentación.

ELEMENTOS FACILITADORES DA COMUNICACIÓN:

- **Falar en primeira persoa**, do singular ou do plural, indica que participamos do problema ou da solución deste. É un facilitador moi importante: “Na miña opinión a súa familia leva razón”, en lugar de “A súa familia leva razón”.
- **Declarar agrado ou desagrado**, desta forma personalízase a mensaxe e adquire máis forza: “Non sempre saen as cousas como queremos”.
- **Falar en positivo**, ten máis capacidade de convicción e de motivación que falar en negativo: “É necesario que chegue máis cedo” en vez de “É necesario que non chegue tan tarde”.
- **Pedir as cousas por favor**. Este é un facilitador universal e cando se utiliza xérase un efecto sorpresa positivo
- **Explicar o por que** das cousas, desta forma é máis doada a comprensión dos motivos para facer ou non facer algo.
- **Empatizar**, poñerse no lugar da outra persoa, entendemos o seu problema e polo tanto, a solución que lle ofrecemos ten en conta as súas circunstancias. É unha forma de personalizar a atención e que a persoa perciba un trato individualizado: “Entendo que lle resulte difícil seguir esta dieta”.
- **Preguntar**, sempre proporciona proximidade e cordialidade no trato: “Podería erguerse un pouco máis cedo mañá?”.
- **Mostrarse parcialmente de acordo** cos argumentos da outra persoa: esta é unha técnica moi útil cando a persoa coa que falamos está enfadada: “É certo que hai moitas persoas e que terá que esperar un anaco. Así e todo, agradeceríalle que comprenda que facemos todo o posible e volverémola chamar nun intre... dacordo?”.
- **Utilizar o condicional**, esta fórmula converte unha imposición nunha su-xestión. “Debería vostede camiñar todos os días un anaco”, en vez de “Ten que camiñar vostede todos os días un anaco”.

O ESTILO ASERTIVO DE COMUNICACIÓN:

A asertividade pode definirse como a habilidade da persoa para expresar de forma directa o que se pensa, desexa ou opina sen deixar de lado as opinións das demais.

As persoas que se comunican de forma asertiva expoñen os seus puntos de vista ao tempo que toman en conta os das demais. Entenden que a comunicación é cousa de dous e realizan as súas formulacións dende unha posición aberta e flexible. Son valoradas positivamente polas demais. Trátase de dicir o que pensamos, o que queremos que suceda, sen sentírmolos mal por dicilo e sen facer que se sinta mal a outra persoa.

Unha ou un profesional asertivo trata as persoas con respecto aos seus dereitos e necesidades, o cal non quere dicir ser servil nin dominante. Significa tamén tratar-se a si mesmo con respecto, ser capaz de dicir o que se quere e o que se pensa, ser capaz de dar a propia opinión e de negarse a algunhas peticións. En definitiva, é a forma máis eficaz de conseguir que a comunicación sexa positiva.

PAUTAS PARA A MELLORA DA COMUNICACIÓN VERBAL

Os seguintes aspectos constitúen unha guía xeral de actuación para mellorar a calidade da comunicación verbal. Para lograr unha comunicación efectiva, cando as condicións o permiten, recoméndase:

- 1) Saudar, presentarse e identificarse.
- 2) Promover a comunicación na lingua materna da persoa receptora.
- 3) Sempre que sexa posíbel, cando a atención á persoa usuaria é persoal, manter as conversas, sabendo se está sentada ou cómoda para falar.
- 4) Deixar falar á persoa interlocutora, preguntarlle, pedirlle opinión.
- 5) Conducir a conversa sen cortar.
- 6) Escoitar activamente.
- 7) Resumir, preguntar, parafrasear para verificar que se nos entende.
- 8) Proporcionar información de forma anticipada e sistemática dos aspectos relacionados coa súa situación:
 - ✓ Falar nunha linguaxe adaptada ás características do/da oínte.
 - ✓ Evitar a terminoloxía e a linguaxe técnica.
 - ✓ Ordenar as ideas e mensaxes.
 - ✓ Utilizar mensaxes curtas e simples.
 - ✓ Non divagar nin dar rodeos: “ir ao gran”
 - ✓ Non mesturar temas.
 - ✓ Poñer exemplos próximos á persoa coa que se fala.
 - ✓ Falar en positivo.
 - ✓ Repetir as ideas máis importantes.
 - ✓ Preguntar se nos entendeu, se lle quedan dúbidas, se quere saber algo máis. É moi importante asegurarse do que captou.
- 9) Amosar interese e preocupación polos problemas e necesidades das persoas, tanto as verbalizadas coma as que non se expresan verbalmente.
- 10) Asumir a comunicación como unha actitude e como unha capacidade que se pode aprender.
- 11) Utilizar apoios visuais ou referentes neste caso, sempre que sexa posible, así auméntase o potencial de comprensión e recordo.
- 12) Despedirse deixando claro o acordado, que ten que facer a próxima vez, onde ten que dirixirse, con que persoa debe ou pode poñerse en contacto.
- 13) Expoñer as conclusións da conversa a modo de resumo.