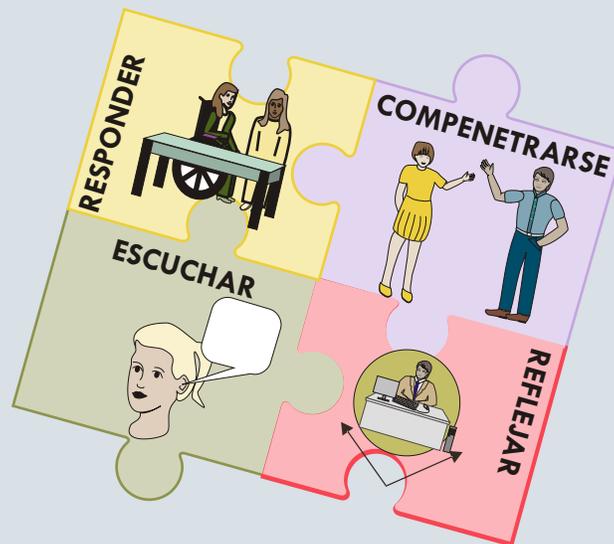


# LA COMUNICACIÓN EFICAZ

## La Herramienta para Desarrollar las Asociaciones de Éxito



La comunicación eficaz es muy importante a una calidad de vida. Es una parte crítica de desarrollar las asociaciones y relaciones. La comunicación es más de una conversación entre dos personas o más; es la base de establecer una comunidad.

La comunicación ayuda que otros entiendan lo que le importa a usted. El propósito de la comunicación es que otros entiendan su mensaje y que se entienda el mensaje de ellos. La comunicación puede ayudar que otros deciden lo que pueden hacer por usted o cómo pueden apoyarlo. Su comunicación solamente es eficaz y de éxito cuando los otros lo entiendan de la manera en que usted quería decirlo. Que usted mismo sepa y entienda su mensaje es la primera parte de la comunicación eficaz.



## Tres componentes claves a la comunicación:

### 1. Escuchar es:

- Más de estar quieto mientras habla la otra persona.
- Prestar atención y entender lo que se dice.
- Mostrar con el lenguaje corporal que está involucrado.
- Hacer preguntas.
- Pedir los ejemplos cuando algo no esté claro.

### 2. Reflejar

- Con cortesía decir de nuevo lo que oyó (reflejando)
- Siempre buscar a comprender

Ejemplo de reflejar bien:

“¿Dice que su departamento no puede ayudarme a encontrar una solución?”

Ejemplo de reflejar mal:

“Obviamente me dice que no es su función ayudarme.”

### 3. Responder

- Al contestar, asegure “responder” a los hechos
- Evite “reaccionar” a los sentimientos

Ejemplo de buena respuesta:

“Dígame más de su preocupación” o

“Entiendo su frustración”

Ejemplo de mala respuesta reacción:

“¿Por qué no hace simplemente su trabajo?”

“¿Por qué sigue negando a mi hijo sus derechos?”



## Establecer la Compenetración

El establecimiento de la compenetración es clave a crear las relaciones y asociaciones. La compenetración describe el tipo de relación o asociación (amable, cortés, etcétera) que tiene con alguien.

La buena compenetración sucede cuando cada persona esté de acuerdo que la relación es importante y cada persona respete al otro. La buena compenetración se desarrolla en las relaciones que tiene con los vecinos, los maestros o agencias de servicio. Tener la buena compenetración y respeto hacia la otra persona es importante en desarrollar y mantener las relaciones y asociaciones.

### **Ejemplo de una relación respetuosa:**

*“Mary tiene una buena compenetración con su vecino, pudo decirles que el ladrido de su perro no la deja dormir. Eran muy comprensivos y lograron calmar el perro. Aún le llevó a Mary las galletas el próximo día.”*

### **Sugerencias para desarrollar la compenetración con las agencias y escuelas:**

- Tenga en mente su meta y plantee su punto con dignidad, respete y escuche lo que los otros dicen.
- Sea responsable de la manera en que se comunica y observe lo que escucha, haga preguntas o pida los ejemplos.
- Deje el enojo y la rabia fuera de la reunión.
- Vaya a la reunión para crear las asociaciones y soluciones.

### **Desarrollando la compenetración con otras familias:**

- Crea que la persona esté capaz de decidir por sí mismo.
- Comparta sus propias experiencias.
- Escuche, pero no trate de resolver el problema.

# Perspectiva

Algunas veces vemos una situación en nuestra propia manera de mirarla. Ver desde el punto de vista de otro es importante en cualquier relación o asociación. Una perspectiva es una manera de mirar una situación. No es la única manera. Cuando establezcamos las relaciones será necesario tratar de ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona.

## **Sugerencias a recordar:**

- Intente ver las cosas desde el mundo de la otra persona.
- Recuérdese, es solamente una manera de mirar las cosas, hay otras maneras de mirar la misma situación.

## **Ejemplo de ver desde la perspectiva de otro:**

“María está frustrada porque piensa que la maestra de su hija no escucha cuando explique que hace falta mostrarla algo usando el 'Applied Behavior Analysis' (ABA). Frecuentemente sale de las reuniones sintiendo frustrada.”

## **¿Qué es la perspectiva de María en esta situación?**

“María está frustrada y piensa que no la escuchan. Cree que la maestra está actuando difícil sin darle una oportunidad de explicar por qué prefiere usar el ABA.”

## **¿Qué podría ser la perspectiva de la maestra?**

“Es posible que la perspectiva de la maestra sea que tiene que tratar con 30 estudiantes y 60 padres. Sus días son largos y agotadores. Podría creer que ha ganado el derecho de ser respetada por sus años de enseñar. También podría tener miedo de practicar una nueva habilidad que no conoce.”

## **Conclusión:**

María y la maestra igualmente creen que tienen en mente el bien de la muchacha. Una gran diferencia es que la maestra necesita ocuparse del bien de todos los muchachos y María es responsable del bien de su propia hija. Tomar el tiempo de comprender mutuamente la perspectiva de la otra mediante las actividades de establecer la compenetración, va muy lejos hacia establecer la confianza y el entendimiento, y crear las soluciones flexibles.

