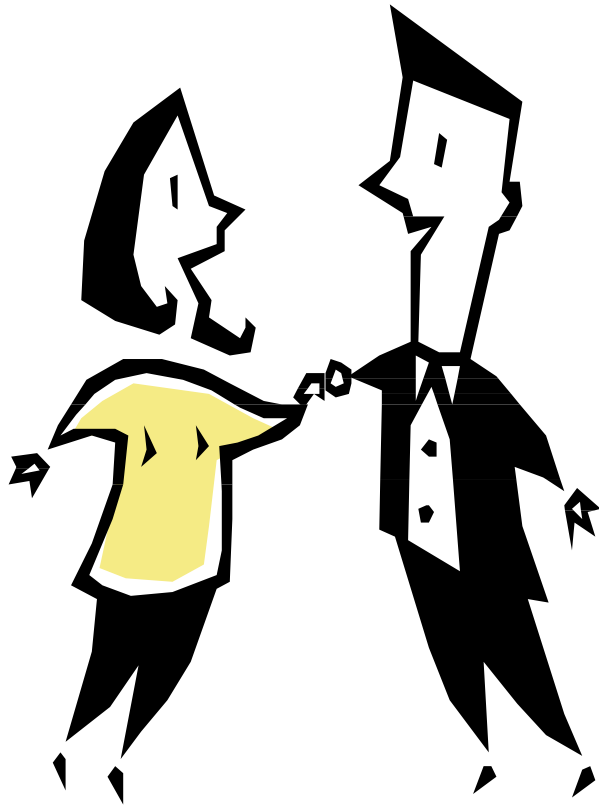


Análisis de la comunicación:

La escucha



La escucha puede ser **activa**, cuando...

- esperamos a que hable el otro;
- ponemos atención a lo que dice;
- hacemos gestos indicando que seguimos la conversación.

La escucha es **inactiva cuando** nosotros...

- Interrumpimos al otro;
- no esperamos, y sólo oímos lo que queremos;
- nuestros gestos son inadecuados o de desprecio.

Análisis de la comunicación: La empatía



La **empatía** es ponerse en el lugar del otro:

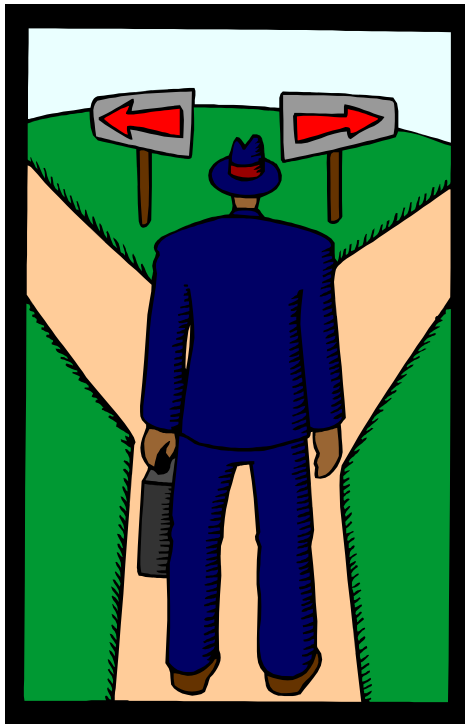
- querer entenderle;
- tratar de saber por qué piensa así;
- pensar en lo que nos dice.



La **empatía desaparece** cuando:

- no escuchamos, y sólo pensamos en aquello que nosotros queremos decir;
- no nos importa por qué piensa así;
- somos egoístas y pensamos en nosotros mismos.

Análisis de la comunicación: Lugar y momento



El **sitio** y el **momento** en el que queremos comunicar es muy importante, porque:

- Hay sitios que nos permiten más tranquilidad e intimidad.
- Los sitios ruidosos nos molestan.
- Elegir un buen momento es elegir que la otra persona esté con disposición a escucharnos.

Si ***nos equivocamos de sitio, o de momento***, nos puede pasar:

- no hay intimidad, y la otra persona no desea estar con nosotros;
- algunos sitios tienen mucho ruido, y nos cuesta expresarnos claramente;
- hay momentos del día en que las otras personas no desean ser molestados, o prefieren estar solos.

Análisis de la comunicación: Estados de ánimo adecuados



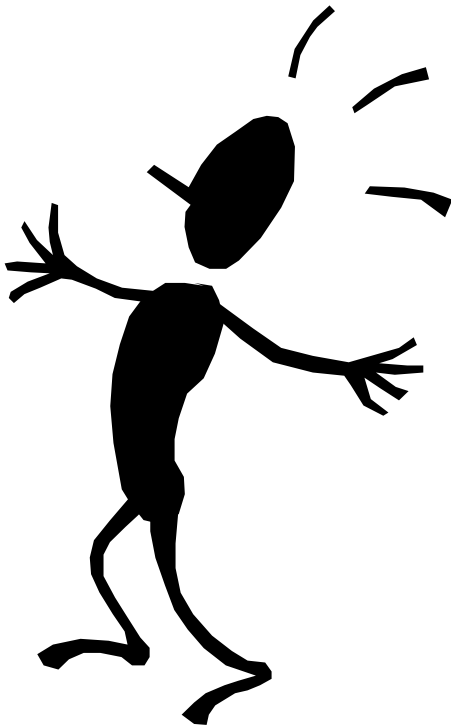
Es muy importante saber **qué humor** tienen las otras personas:

- si están contentas o alegres, nos escucharán mejor;
- si comenzamos con comentarios agradables, siempre será más fácil que nos escuchen.

Si tratamos de comunicarnos a personas con **mal humor**, o *nosotros estamos de mal humor*.

- evitarán cualquier comentario o gesto;
- les haremos enfadar más;
- sólo pensarán en ellas, y no en nosotros.

Análisis de la comunicación: Opiniones y deseos claros



Se trata de mostrar **nuestras ideas** con claridad:

- Yendo “al grano”;
- Exponiendo nuestro pensamiento;
- Respetando las ideas del otro;
- Dando alternativas a las situaciones.

Es necesario **evitar amenazas, acusaciones o exigencias**:

- Evitamos expresiones agresivas;
- Nuestro pensamiento *no tiene* porqué ir en contra de los otros;
- Si exigimos, no nos harán caso.

Análisis de la comunicación: Preguntas abiertas y concretas



Si tenemos dudas, **nuestras preguntas** han de ir referidas a...

- Expresar las dudas que tenemos;
- ser concretas, buscar respuestas a esas dudas;
- las dudas son nuestras, no creadas por otros.

La mejor forma de **bloquear con preguntas** es ...

- Hacer reproches injustificados en las preguntas;
- acusar al otro con nuestras dudas;
- hacer al otro culpable de nuestras dudas.

Análisis de la comunicación: Pedir opinión a los otros



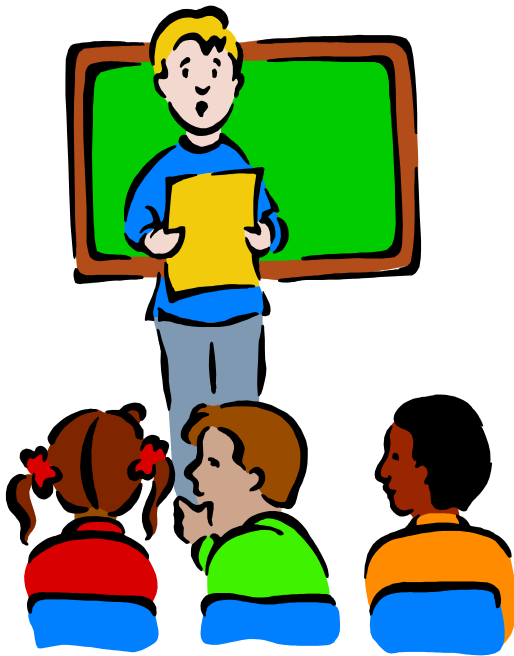
Ante las dudas, es bueno **pedir opinión** a los otros...

- Con preguntas del tipo “¿qué te parece si...?”;
- expresando nuestras necesidades.

Pero hay que **evitar declaraciones negativas** tales como ...

- “deberías hacer esto...”;
- “tú tienes la culpa de que esto no me salga”;
- responsabilizar a otros de nuestras dudas.

Análisis de la comunicación: Mensajes con fundamento



Nuestra comunicación tiene que estar **basada** en ...

- Situaciones concretas que hemos vivido;
- hechos de nuestro entorno;
- datos contrastados y comprobados.

Alteramos el mensaje **si divagamos** cuando...

- damos mensajes que sólo responden a nuestra opinión;
- si nos fiamos de todo lo que nos han dicho;
- si no contrastamos con otras opiniones.

Análisis de la comunicación: Aceptar las críticas



En ocasiones ***nos equivocamos*** y es necesario ...

- Aceptar que no somos perfectos;
- asumir que los otros tienen derecho a decírnoslo;
- asumir que de los errores también aprendemos.

El ***mayor error*** suele ser ...

- Cortar la conversación;
- hacer comentarios en nuestra defensa;
- hacer ver a los otros que son ellos los que se equivocan.

Análisis de la comunicación: Sentimientos claros



Una forma positiva es ***expresar nuestras emociones***
de forma ...

- Que sea sólo nuestro pensamiento;
- que haya sentimientos verdaderos;
- con sinceridad.

La forma de ***obstaculizar*** suele ser ...

- Justificarnos por todo;
- hacernos los “*martires*” y víctimas de todo;
- la terquedad en lo que decimos, sin escuchar a los otros.