



# Hoja Informativa

## Consejos para proveedores de servicios: La comunicación saludable y efectiva

*Por: Victor W. Harris, Profesor adjunto y especialista en extensión, Ciencias de la familia, juventud y comunidad, Extensión de la Universidad de Florida/Instituto de Ciencias Alimentarias y Agricultoras, Universidad de Florida (UF/IFAS, por sus siglas en inglés)*

### Las ventajas de la comunicación saludable y efectiva

Cuando nos comunicamos de una manera saludable, nos podemos relacionar de forma que promueve la admiración, confianza y respeto en nuestras relaciones. Desarrollar costumbres de comunicación efectiva es tan importante en nuestras interacciones con nuestras familias como lo es en el trabajo o la comunidad. La comunicación saludable apoya las relaciones saludables de varias maneras. Los siguientes ejemplos pueden ayudarle a pensar sobre su forma de relacionarse con su familia y clientes.

**Satisfacer las necesidades de otras personas:** Satisfacer las necesidades de otras personas ocurre cuando la comunicación se usa para ayudarlos a:

- sentirse sanos y seguros;
- sentirse respetados;
- sentir que pertenecen;
- desarrollar un auto-sentido positivo;
- desarrollar una autoestima positiva;
- desarrollar relaciones cercanas y de amor sincero;
- lograr el desarrollo de capacidades; y
- experimentar desarrollo personal.

Los proveedores cumplen de manera efectiva estas ocho necesidades en sus relaciones cuando les comunican a otras personas —de una manera consistente— que son apreciadas y capaces.<sup>1</sup>

- *¿Cómo le comunica a los que le rodean que son apreciados? ¿Cómo le comunica a sus clientes que cree que ellos son capaces?*

### Desarrollar virtudes en las relaciones:

Cuando somos testigos de patrones saludables de comunicación, tendemos a aprender cómo tratar a otras personas de una manera saludable. Aprender patrones de interacción saludables puede ayudar a desarrollar virtudes de carácter y de relaciones tales como la autoconciencia, el equilibrio, la resiliencia, la inventiva, la positividad, la amabilidad, el agradecimiento, la tolerancia, el respeto, la generosidad, la bondad, la humildad, la compasión y el perdón.

- *¿Quién enseña patrones saludables de la comunicación? ¿Cuáles virtudes de las relaciones fueron comunicadas? ¿Cuál de estas virtudes demuestra usted cuando se comunica con sus clientes?*

**“Al final, el lazo más grande de todas las relaciones, ya sea en el matrimonio o la amistad, es la comunicación”.**

**Oscar Wilde, Autor**

**Desarrollar amistades saludables:** Las bases para las relaciones duraderas son las amistades saludables. Desarrollar y mantener amistades saludables incluye establecer patrones de interacción positiva y transparencia, expresar expectativas realistas, crear confianza y cariño y nutrir las relaciones a través de los inevitables altibajos.

- *¿Cómo usa la comunicación para desarrollar y mantener amistades?*

**Resultar en interacciones positivas:** Mandar y recibir mensajes verbales y no verbales de una manera positiva son factores importantes para establecer y mantener relaciones saludables basadas en el aprecio, la admiración, la confianza y el respeto.<sup>2</sup> Debe haber una relación de por lo menos cinco interacciones positivas por cada una negativa. Las interacciones positivas le comunican a los demás que son apreciados y capaces.

- *¿Cómo se comunica usted de manera positiva?*

**Expresar y negociar expectativas realistas:** Algunas de las causas más grandes del descontento en las relaciones se atribuyen a las expectativas poco realistas, no expresadas y no cumplidas. Comunicar las expectativas de maneras saludables incluye:

- reconocer nuestras propias expectativas y las de otras personas;
  - tener expectativas realistas;
  - ser claros y honestos al expresar nuestras expectativas;
  - estar dispuestos a negociar nuestras expectativas; y
  - priorizar las expectativas de otras personas tanto como las nuestras.
- *Haga una lista de las expectativas que tiene en sus relaciones. ¿Son realistas? ¿Cómo comunica usted las expectativas realistas de manera saludable con sus clientes?*

**Crear confianza:** Crear confianza incluye percibir a otras personas como confiables, disponibles, sensibles, capaces de negociar conflictos con éxito y dignos de continuar la relación en el futuro. En las relaciones, la confianza se desarrolla a medida que se cubren las necesidades, se perciben las virtudes, se producen interacciones positivas

y transparentes y las expectativas sobre los valores y roles se expresan y negocian de maneras saludables.

- *¿Cómo usa usted la comunicación para crear confianza con sus clientes?*

**Fomentar relaciones cariñosas:** Las relaciones cariñosas se fomentan a través de comportamientos cariñosos, expresiones de lealtad y compromiso y el sentir emociones positivas. Reconocer los “lenguajes del amor” de otras personas (por ejemplo, los abrazos y besos, el servicio, la amabilidad, el decir “te quiero” y el apoyo) y comunicar en sus “lenguajes del amor” lo más posible crea vínculos más profundos.<sup>3</sup>

- *¿De qué maneras usa la comunicación para crear relaciones cariñosas?*

**Alimentar las relaciones cuando los altibajos son inevitables:** Las relaciones pasan por etapas a través de su desarrollo. Los matrimonios pasan por lo menos por tres etapas: primero el amor romántico; segundo la desilusión y distracción; y tercero la disolución, ajuste con resignación o ajuste con satisfacción.<sup>4</sup> Los altibajos también pueden ocurrir en las relaciones entre padre e hijo, colegas o con clientes.



- *¿Cómo usamos la comunicación para nutrir nuestras relaciones a través de los altibajos?*

La comunicación saludable incluye tanto dar como recibir información. Las próximas dos secciones ofrecen consejos para dar y recibir mensajes de comunicación verbal y no verbal.

### Consejos para dar mensajes:

**Ser claro y conciso:** Ser claro quiere decir que se comunica de una manera que es fácil de entender lo que se está diciendo sin confusión ni duda. Ser conciso quiere decir que *se usa el menor número de palabras (o gestos) necesario para dar la información.*<sup>5</sup> Cuando se trata de temas difíciles, a veces es bueno escribir lo que uno quiere decir antes de expresarlo, para así decidir qué es lo mejor que se puede decir.

**Ser directo:** Ser directo quiere decir que uno es congruente en su comunicación o en otras palabras decir lo que pensamos y decirlo sinceramente. Cuando los demás no pueden confiar que les vamos a decir la verdad, disminuye la confianza en nuestras relaciones. Los terapeutas pasan mucho tiempo trabajando con parejas y familias para ayudarlos a que se digan la verdad los unos a los otros para así crear confianza en sus relaciones.

**Compartir la cantidad apropiada de información:** Los comunicadores hábiles dan mensajes con la cantidad correcta de información y emoción basada en la edad y capacidad de la audiencia para no sobrecargarlos con la transmisión de la información y emoción.

**Encontrar el momento apropiado:** Dar mensajes de una manera apropiada también incluye ser sensible sobre *cuando* dar ciertos mensajes y *cuando no* darlos, por ejemplo cuando la otra persona está triste, enojada, cansada o estresada.

### Consejos para recibir mensajes:

**Escuchar en silencio:** Significa no interrumpir e incluye todos los mensajes no verbales que se envían a través del contacto visual, expresiones faciales y movimientos del cuerpo como el asentir con la cabeza y los movimientos de los brazos, piernas, pies, cintura y otros.

**Reflexionar sobre lo que escucha:** Reflexionar sobre lo que escucha es parte de la habilidad de validación e incluye parafrasear lo que dice la otra persona o utilizar *palabras de transición*, tales como “¿Realmente?” o “¿Y luego que pasó?” y “Vaya, parece que eso dolió”, para ayudar a validar que uno está escuchado a la otra persona.

**Buscar puntos en común:** Los comunicadores hábiles buscan puntos en que están de acuerdo en vez de buscar puntos en que están en desacuerdo para así lograr que ambos lados de una relación se beneficien.

A medida que reflexiona sobre los beneficios de la comunicación saludable y los consejos para lograr esta habilidad, piense en sus propios patrones de interacción con los clientes.

### Piense de qué manera logra:

- *Dar mensajes claros, concisos y directos.*
- *Escuchar en silencio y reflexionar sobre lo que escuchamos.*
- *Comunicarles a otras personas que son apreciadas y capaces.*
- *Usar la comunicación para crear relaciones de confianza.*
- *Comunicar nuestras expectativas realistas de maneras saludables.*
- *Buscar puntos en común.*

### Desarrolle competencias culturales de comunicación:

Los comunicadores hábiles reconocen que otras personas se comunican de maneras diferentes a las de ellos. Las sonrisas, expresiones emocionales, movimientos de cabeza, sentarse o agacharse, dar la mano, contacto visual, silencio, pausas, expresiones verbales, volumen, intensidad y franqueza tienen diferentes significados para personas de diversos grupos culturales.<sup>6</sup> Adquirir las habilidades para entender las matices culturales y como comunicarse con diferentes grupos culturales es importante para poder crear un ambiente en el que todos se sienten apreciados, admirados, confiados y respetados. También permite que se expresen de manera abierta sin importar su contexto cultural o tradición.

- ¿Qué cosas hace usted para desarrollar competencias culturales de comunicación?

Visite la página web del Centro Nacional de Recursos para Familias y Matrimonios Saludables ([www.HealthyMarriageandFamilies.org](http://www.HealthyMarriageandFamilies.org)) para más información sobre la competencia cultural.

## La comunicación saludable beneficia a todos

Fortalecer nuestras habilidades de comunicación y demostrar estas habilidades con nuestros clientes crea confianza y ayuda a que ellos entiendan la importancia de la comunicación saludable y las relaciones saludables. Compartir información sobre la comunicación saludable con nuestros clientes les ayuda a aprender y a demostrar habilidades de comunicación saludable con sus familias. ■

### Familias sanas: Consejos para la comunicación saludable

Tenemos disponible una hoja informativa para compartir con familias que estén interesadas en aprender más sobre la comunicación saludable:  
<https://goo.gl/ysxrCM>

## Fuentes

- <sup>1</sup> Coplen, R. D., & MacArthur, J. D. (1982). *Developing a healthy self-image*. Provo, UT: Brigham Young University Press.
- <sup>2</sup> Gottman, J. M. (1994). *Why marriages succeed or fail*. New York: Fireside.
- <sup>3</sup> Chapman, G. (1995). *The five love languages: How to express heartfelt commitment to your mate*. Chicago, IL: Northfield.
- <sup>4</sup> Larson, J. H. (2003). *The great marriage tune-up book*. San Francisco: Jossey-Bass.
- <sup>5</sup> Encarta. (2010). Microsoft Word Dictionary.
- <sup>6</sup> Sue, D. W., & Sue, D. (2003). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (4th ed.). New York: Wiley and Sons.

### ¿Usó nuestro recurso?

Por favor, cuéntenos cómo lo usó.

Refiérase al producto #070

[www.HealthyMarriageandFamilies.org](http://www.HealthyMarriageandFamilies.org)

Esta hoja informativa es una traducción del original en inglés desarrollada por ICF International con fondos de la Administración para los Niños y las Familias del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, subvención: 90FH0002. Las opiniones, los resultados y las conclusiones o recomendaciones expresadas en este material son del (de los) autor(es) y no necesariamente reflejan las opiniones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración para los Niños y las Familias.