

Comunicación efectiva, activa y empática

El **diálogo** es la principal herramienta de transformación *noviolenta* de conflictos. El diálogo implica ser capaz de escuchar a la otra persona, dejarse impregnar por lo que nos transmite, y poder modificar las propias percepciones, a la vez que demanda saber expresar las propias necesidades y percepciones con firmeza pero sin herir a la otra persona. Este es un ejercicio difícil que debe aprenderse: es necesario que alguien lo enseñe, y conviene tener muchas oportunidades para practicarlo.

El diálogo necesita una comunicación efectiva, activa y empática:

- **Efectiva:** que el mensaje que el o la emisora desea transmitir llegue a la persona receptora. Por ello se tiene que poner la atención en aquello que el receptor entiende, y no en aquello que el emisor dice. Es fundamental elaborar **mensajes precisos**, en base a un código común, sin **presuponer sobreentendidos**.
- **Activa:** desde una **actitud proactiva** para asegurar que se logra el objetivo, bien sea como emisor (prestando atención a que el código empleado sea común, a la comunicación no verbal, a la parte socioafectiva, etc.); bien sea como receptor (con actitudes y habilidades de escucha activa). Por este motivo es importante trabajar los diversos **canales de comunicación** que podemos emplear y conocer el valor de cada uno de ellos (el verbal-analógico para mensajes específicos; el no verbal-relacional que emite mensajes que capta el corazón y no la cabeza; el tono de voz, los gestos, las miradas...)
- **Empática:** desde una actitud que trata de ponerse en la piel de la otra persona con el fin de entenderla mejor (salir de la propia percepción para intentar entender la de la otra). Desde saber escuchar, no sólo con los oídos (las palabras), sino también con la mirada, con el tacto (todos aquellos aspectos no verbales que, a menudo, tocan más las emociones). Cuentan los expertos que la comunicación verbal sólo representa la tercera parte del mensaje recibido.

Como dice Sebastià Serrano **“La buena comunicación es la que consigue armonizar la circulación de la información con el fortalecimiento de la relación”**.

En el momento del conflicto la comunicación puede ayudar a superarlo, o bien todo lo contrario, conducir a la espiral de violencia. Todo depende de cómo se utilice:

Elementos que empeoran la comunicación	Recursos que facilitan una buena comunicación
<ul style="list-style-type: none">. Acusar –“...has sido tú quien empezó...”. Gritar. Generalizar –“...siempre haces igual...”. Sacar temas del pasado –“... hace tres años ya lo vi yo que tú eras...”. Insultar. Hablar de la otra persona (de lo que hace, piensa, dice...)	<ul style="list-style-type: none">. Parfrasear: decir con las propias palabras aquello que se ha entendido de lo que el otro u otra ha explicado.. Hacer preguntas que ayuden a la otra persona a explicarse adecuadamente (¿cómo te afectó? ¿Qué hizo que tú...?). En resumen: escuchar activamente, es decir, hacer sentir a la otra persona escuchada (con la actitud corporal, la mirada, los gestos, las preguntas, etc.). Hablar desde el yo-mensaje: desde cómo me afecta lo que ha pasado y qué me propongo para superarlo.

