



Transmitir y percibir emociones

Saber comunicarse es dar y recibir, ofrecer, y atender palabras, sentimientos, miedos, necesidades... es compartir, crear y reforzar vínculos. **Bien usada no tiene límites; pero nosotros nos los ponemos, y muchos.**

Me cuesta mucho decir lo que siento, porque a veces ni yo misma sé lo que me pasa. No lo transmito con claridad y me muestro fría sin quererlo". Junto al testimonio de Belén, que ha plasmado sus palabras en nuestra web (www.psychologiesrevista.com), hay otros muchos: problemas para "transformar en palabras las emociones", "desnudar mi alma", "acoger al otro en su realidad sin imponerle la mía", "rebatir las opiniones contrarias a lo que pienso", "expresar sentimientos y opiniones sin ruborizarme"... Son hombres y mujeres con un denominador común: dificultades para comunicarse.

Nos faltan habilidades de comunicación. Un estudio pone en evidencia la diferencia que hay entre la

formación de estas y el uso que hacemos de ellas: utilizamos, por ejemplo, un 45 por ciento de nuestro tiempo en escuchar, pero solo un 3 por ciento en aprender a hacerlo; empleamos un 30 por ciento en hablar y solo un 15 por ciento en formarnos; dedicamos un 16 por ciento a la lectura, una actividad a la que hemos reservado un 30 por ciento de nuestra formación, y hemos pasado el 52 por ciento de nuestro tiempo aprendiendo a escribir, algo que hacemos un 9 por ciento.

Otra barrera que limita la calidad de los vínculos es expresar los sentimientos: "Nos resulta sencillo contar vivencias y opinar sobre temas de actualidad —aclara Eva Bach, especialista en comunicación y relaciones interpersonales y autora, ■■■



■ entre otros libros, de *Des-educate* (Paidós), *Adolescentes y la asertividad* (Plataforma)–. Sin embargo, nos cuesta mucho hablar de sentimientos, sobre todo de los más profundos. Lo que más nos cuesta es hablar de ellos con las personas implicadas en esos sentimientos y escuchar los de esas personas respecto a nosotros”.

A esto, se suma el ritmo de vida: nos faltan el tiempo y la calma necesarias para comunicarnos. Dedicamos tres cuartos partes de nuestro día a día activo a hablar, escuchar, leer o escribir; sin embargo, no somos conscientes del auténtico valor de la comunicación. Eva Bach lo explica:

“Tiene un trasfondo mágico, expande nuestros límites, nos lleva al encuentro con el otro, que puede ser fuente de gozo y crecimiento, y nos permite extraer lo mejor de nosotros a partir del espejo que representan los demás. A través de la comunicación podemos alcanzar el corazón de otras personas y permitir que alcancen el nuestro. La buena comunicación es requisito esencial para unas buenas relaciones y las buenas relaciones son requisito esencial de la felicidad”. Pero eso no significa tener la agenda repleta de teléfonos, el valor está en la calidad de los vínculos.

El psicólogo Guillermo Ballenato destaca también en su libro *Comuni-*

cación eficaz (Pirámide) el poder de las palabras: “Hablar es pensar, expresar, contar, describir, confesar. Y también es disimular, ocultar, mentir. Comunicamos muchas cosas a la vez: lo que somos, lo que tenemos, lo que pensamos, lo que hacemos. Transmitimos aquello que vivimos”.

Un buen diálogo interior

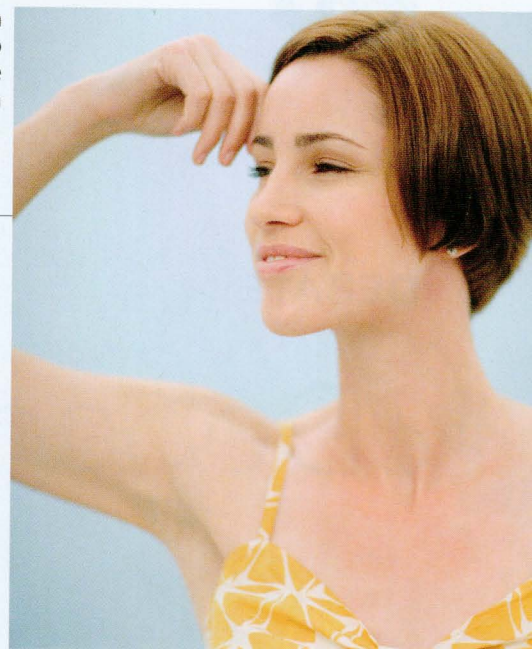
De ahí que el primer paso para una correcta comunicación sea partir de un buen diálogo interior, pero lamentablemente este suele estar lleno de descalificaciones. Este diálogo está directamente relacionado con la asertividad, una de las grandes herramientas de la comunicación. Bach la define: “Es la competencia para expresarnos de modo directo y respetuoso. Es el arte de la exquisitez interpersonal, pues surge del deseo de escucharse uno mismo y de escuchar al otro, de cuidarnos unos a otros y de cuidar las relaciones. Es la ternura invisible con que envolvemos nuestras palabras y nuestros actos para favorecer una buena sintonía”.

Comunicarse es también escuchar (ver recuadro), atender en todos los sentidos, también el lenguaje no verbal. De hecho, las palabras influyen solo un 7 por ciento en nuestra capacidad de persuasión, mientras que el tono de voz y el lenguaje corporal un 38 y un 55 por ciento respectivamente. “Los sentimientos y emociones se transmiten a través del tono y del cuerpo mucho más que a través de las palabras”, recuerda Bach. Parte de ese lenguaje no verbal es la sonrisa, que predispone al entendi-

Escuchar es **acoger**

En una recepción a 15 embajadores, Roosevelt saludó a cada uno con un “he matado a mi suegra”. Nadie se inmutó, solo a uno le pareció oír algo extraño y dijo: “¿Qué ha dicho?”. Quería demostrar que, cuando nos presentan a alguien, no solemos prestar atención. Desgraciadamente, la escucha es un bien escaso. Lo saben bien en el Teléfono de la Esperanza, una ONG que atiende a personas en situación de crisis emocional (www.telefonodelaesperanza.org). La principal demanda entre sus usuarios es el simple hecho de “ser escuchado”. “Escuchar es toda una destreza –recalca su director y psicólogo Pedro Madrid–, no es oír, sino acoger a la persona, estar atento a sus palabras, también a su actitud, atender el contenido explicativo y también su sentido emocional. A través de la escucha se da el encuentro y el encuentro cura, porque cuando el sufrimiento se verbaliza deja de darle vueltas. En esta sociedad de prisas en vez de convertir el tú en yo y viceversa convertimos al tú en un ello; no nos relacionamos con personas, sino con cosas”. Madrid alerta también del problema a la hora de mostrar los sentimientos: “Somos volcanes nevados, por fuera aparentamos frialdad, pero por dentro hay unas emociones a las que no damos salida porque no nos han educado para ello. A veces no somos nosotros mismos por temor a que no nos acojan, escuchar y ser escuchado es esencial”.

Tomarse una conversación con tiempo y calma permite transmitir y escuchar y da tranquilidad al receptor.



Crear un buen clima para comunicarse

La comunicación sirve para poner palabras a los sentimientos y establecer relaciones más sanas. ¿Cómo fomentar este placer? Eva Bach, experta en comunicación, da las claves para conseguirlo.

■ Estar conectado con uno mismo.

Identificar y reconocer los propios sentimientos, hablar desde lo que yo siento en lugar de escudarme en los juicios hacia los demás.

■ **Saber regular las emociones** y expresarlas adecuadamente.

■ **Reconocer y legitimar al otro**, respetar su espacio, su tiempo y sus circunstancias, en lugar de invadirlos, supone interesarse por el otro, hacerle sentir que nos importa, tanto su persona como lo que pueda decirnos; darle un espacio: ¿qué piensas? ¿qué sientes? ¿cómo lo ves?

■ **Desarrollar la empatía.** Sintonizar con los sentimientos del otro, respetarlos y acompasarnos a su estado emocional.

■ **Escuchar de verdad**, venciendo prejuicios y presuposiciones, y sin que se interpongan nuestros ruidos emocionales internos.

■ **Expresarse asertivamente.** Ser uno mismo y dejar ser. Manifestar tus ideas y sentimientos abierta y respetuosamente, sin menospreciar a quien no la comparte.

■ **Mantener una actitud generosa** y humilde. Ser capaz de dar y estar dispuesto a tomar, a recibir del otro, así como a reconocer y a pedir lo que necesitamos.

■ **Contemplar lo que es invisible a los ojos** y solo se ve o escucha con el corazón, como en *El Principito*.

■ **Tiempo y calma.** Ayudan a un buen clima y a evitar malentendidos.

■ **Cultivar el amor y el afecto en las relaciones.** Aprender el arte de la caricia, de la ternura.

■ **Adquirir habilidades de relación interpersonal.** Saber disculparnos, agradecer, expresar nuestras necesidades, formular y admitir una queja, dar y aceptar una negativa, elogiar y recibir elogios, etc.

■ **Sentido del humor.** Capacidad de desdramatizar y asumir con sencillez las limitaciones propias y ajenas.

miento y puede suavizar fricciones. Se dice que se percibe incluso a través del teléfono. Enriquece al que la da y al que la recibe. Sin embargo, es importante que sea auténtica. “Para mí, son más bellas unas lágrimas verdaderas que una sonrisa ficticia”, opina la experta.

Igual que una sonrisa falsa mueve solo los músculos de la boca mientras que una verdadera mueve también los de los ojos, una comunica-

ción deficiente es un simple intercambio de palabras y una buena comunicación es una llave al mundo, a los demás, al aprendizaje, a las relaciones, al compartir, al vivir nuevas emociones, a poder mostrar sentimientos... Hay un principio que dice que “según cómo te comunicas, cómo escuchas y respondes, te diré quién eres”. Un punto de arranque y, sobre todo, de reflexión.

ROSARIO REY

PARA LEER

La asertividad

E. Bach y A. Forés. Plataforma. 15 €.
Una obra práctica y cercana sobre relaciones humanas.

Comunicación eficaz

G. Ballenato. Pirámide. 8,5 €.
Claves prácticas para mejorar la comunicación.

Aprender comunicación no verbal

M. Urpí. Paidós. 9 €.
Conocer el poder del silencio.