

G. Ballenato Prieto (2006)

Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la comunicación humana

Madrid: Pirámide

La docencia es una actividad basada en la comunicación, a su vez base de la enseñanza. La comunicación tiene diversos canales que pueden utilizarse sin necesidad de que el emisor y el receptor compartan el espacio y el tiempo, las llamadas anteriormente invariables pedagógicas. La comunicación y el lenguaje humano han sido la clave en el desarrollo de su inteligencia y de la socialización. La comunicación está presente en diversos ámbitos de nuestra vida: personal, social, académico, laboral, etc. Sin comunicación poco puede enseñarse, por lo que para los docentes el dominio de las técnicas de comunicación debiera enseñarse, no de forma implícita, sino explícita para conseguir resultados más eficaces y armoniosos.

El libro consta de ocho capítulos en los que de forma sucinta y clara se abordan los componentes de la comunicación y las estrategias básicas para su mejora, fundamentalmente en el ámbito docente. En la introducción, se aborda la comunicación como un privilegio de la especie humana, las relaciones, las áreas de influencia de la comunicación, los objetivos y la responsabilidad de la comunicación (claridad y armonía) y un ejercicio para ser conscientes de la necesidad de comunicación y de sus principales escollos. Un esquemático repaso a la teoría de la comunicación como proceso complejo con sus elementos principales así como los tipos de comunicación y sus axiomas principales, constituye el capítulo dos.

Las barreras de la comunicación tanto de tipo físico como psicológico constituyen un importante obstáculo así como las barreras motivacionales, las subjetivas, los prejuicios, los estereotipos, las interrupciones, las inferencias, las causas emocionales, el realizar comunicaciones asimétricas de inferioridad y superioridad, los fallos en la escucha, el escucharse a sí mismo, el desinterés, la culpabilización, el egocentrismo,

las expectativas, las exigencias, y otros filtros usados como falta de habilidad social pueden interrumpir o generar dificultades de importancia en la comunicación eficaz.

La comunicación verbal es quizá el más usado en la comunicación por lo que en el libro se hace un estudio básico de sus principales funciones, las estructuras que usa, algo de la semántica y la pragmática del lenguaje, las palabras y la forma en que decimos las cosas, que nunca es neutra, conlleva aspectos positivos o negativos en su mismo enunciado. Realiza una extensa relación de palabras y frases que pueden dificultar la comunicación y la famosa tabla para hablar sin tener nada que decir. Pero no sólo se trata de hablar, sino que también hay que escuchar y por ello dedica el autor un capítulo a la escucha activa. Se trata de escuchar bien, preguntar lo que no se entiende y reformular lo entendido buscando la corroboración y la comprensión. Los tipos de preguntas varían en función de si se dirigen al grupo o a personas individualmente. Para ello, también es necesario establecer un *feed-back* eficaz.

La comunicación no verbal tampoco puede descuidarse recogiendo el proverbio árabe de que quien no es capaz de entender una mirada tampoco es capaz de comprender una larga explicación. Algunas claves pueden ayudarnos a establecer la comunicación de forma adecuada y positiva. Se revisan gestos, señales, indicadores de estados de ánimo y posturas que pueden facilitar o dificultar la comunicación que se desea, por interferencias gestuales entre lo que se siente, lo que se dice y lo que se hace. Las formas de detectar la mentira en la comunicación así como el valor de la sonrisa.

En cuanto a la comunicación escrita, se revisa someramente su evolución desde las técnicas pictográficas a las alfabéticas, y se resalta la necesidad de exactitud en la misma, dado su nivel de complejidad. Revisa los principales tipos de escritos que realizamos y la necesidad de la lectura como retroalimentación para la escritura. Las propiedades de un escrito y el proceso mismo de escribir tienen ingredientes que manejamos a veces sin darnos cuenta, pero que suponen una difícil tarea que no siempre puede realizarse de un tirón, o en condiciones inadecuadas. Para ello, nos da pautas de selección, de preparación de los escritos, de elaboración y redacción, criterios para el análisis de una composición escrita y recursos para llenar una página en blanco.

El último capítulo lo dedica a la comunicación interpersonal considerándola un reto para darle una orientación positiva. Lo que comuni-

camos son amalgamas de pensamientos, sentimientos, conductas, que tienen que llegar a otro y del que esperamos una respuesta. Los tres principales estilos de comunicación: inhibido, asertivo y agresivo, se muestran con variedad de ejemplos y un resumen de sus características básicas, de las expresiones que los evidencian en cada caso, de cómo iniciar y mantener una conversación de forma óptima. Entiende las habilidades sociales como un conjunto de competencias y conductas aprendidas que ponemos en marcha en la comunicación con otras personas. Luego da pautas sencillas y básicas para su mejor desarrollo desde el ámbito interno y externo así como expresiones que facilitan o dificultan la comunicación.

Se trata de un libro muy sintético, aplicado, agradable y práctico. Todos los que hablamos en público debiéramos leerlo muchas veces ya que supone una ayuda activa y desarrollada de situaciones diversas, adobadas con anécdotas sobre el tema que lo hacen atractivo y simpático siempre. Para tener al lado del ordenador o en la mesilla de noche.

ISABEL CANTÓN MAYO
Universidad de León

