

COMUNICACION PARA LA VIDA - INTERVENCIÓN CON COMUNIDADES

Las destrezas psicosociales necesarias para enfrentar con éxito los desafíos de la intervención comunitaria son muchas y muy diversas, y su naturaleza depende en gran medida del contexto social y cultural. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso que existe un grupo esencial de habilidades psicosociales, que probablemente son relevantes para realizar procesos de intervención en cualquier contexto sociocultural, y que pueden agruparse por parejas en cinco grandes áreas, ya que existen relaciones naturales entre ellas:

Conocimiento de sí mismo	↔	Empatía
Comunicación efectiva	↔	Relaciones interpersonales
Toma de decisiones	↔	Solución de problemas y conflictos
Pensamiento creativo	↔	Pensamiento crítico
Manejo de sentimientos y emociones	↔	Manejo de tensiones o estrés

Conocimiento de sí mismo

Implica reconocer nuestro ser, carácter, fortalezas, debilidades, gustos y disgustos. Desarrollar un mayor conocimiento personal nos facilita reconocer los momentos de preocupación o tensión. A menudo, este conocimiento es un requisito de la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales y la capacidad para desarrollar empatía hacia los demás.

El conocimiento de sí mismo facilita:

- El reconocimiento de las propias *fortalezas*, lo que estimula la **autoestima** y **confianza en sí mismo**.
- El reconocimiento de las propias *debilidades*, lo que contribuye a una **autoimagen** y **decisiones más realistas**.
- Una mayor **conciencia sobre deberes, derechos y responsabilidades**.
- La **clarificación de valores**.
- Una mayor **motivación para cuidarse a sí mismo**.

Empatía:

Es la capacidad de "ponerse en los zapatos del otro" e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no estamos familiarizados.

La empatía nos ayuda a aceptar a las personas diferentes a nosotros y mejora nuestras interacciones sociales. También nos ayuda a fomentar comportamientos solidarios y de apoyo hacia las personas que necesitan cuidados, asistencia o aceptación, como los enfermos de Sida, las personas con trastornos mentales o los desplazados por el conflicto interno, quienes con frecuencia son víctimas del estigma y ostracismo social.

Comprender las emociones de los demás implican "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no

significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que...”.

La empatía fomenta:

- El respeto por todas las formas de vida y el medio ambiente.
- La solidaridad como valor individual y social.
- La aceptación de la diferencia como un factor de crecimiento personal y social, y de convivencia pacífica.
- La tolerancia.
- Un comportamiento menos agresivo en las relaciones interpersonales.
- Una mayor capacidad para establecer amistades.
- Comprender a los demás en sus sentimientos y puntos de vista.
- Anticipar las formas de comportarse de las personas significativas de nuestro entorno comunitario.
- Generar un clima positivo de flexibilidad y cohesión de beneficio para la comunidad. Saber crear y unir
- Experimentar los sentimientos, objetivos de los demás e interesarnos activamente por sus preocupaciones
- Conocer las necesidades de desarrollo de los miembros de la comunidad y contribuir seriamente a su satisfacción. Saber motivar.

Comunicación efectiva

La Comunicación efectiva tiene que ver con la capacidad de expresarse, en forma apropiada a la cultura y las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar sus objetivos personales y profesionales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con nuestra capacidad de pedir consejo o ayuda en momentos de necesidad.

Algunos de los principios básicos para lograr una correcta comunicación son:

1. **La escucha activa:** Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, es entender, comprender o dar sentido a lo que la persona está expresando directamente, así como a los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar. “Te lo dije”

- No burlarse de sus modismos (palabras populares, dichos, historias etc)
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras. “No prometer”
- No validar lo que el otro esté sintiendo, "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.

- No alardees de tus habilidades y conocimientos.
- No contra argumentar: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

2. Respetar la comunicación

El mejor estilo de comunicación se basa en que la persona respete a los demás y también se respete a sí misma, dicho estilo es el estilo asertivo, en el que la persona asume la responsabilidad de su vida y de sus mensajes.

La comunicación asertiva y respetuosa propicia la motivación y la responsabilidad en la interacción comunitaria, reduce situaciones conflictivas. Sea el estilo pasivo y/o agresivo en ambos se presenta la carencia de respeto y la falta de interacción social

Para ejercer el respeto hacia el otro es importante mantener una mente abierta; exponer nuestros puntos de vista, pero sin pelear, es posible no estar de acuerdo con alguien sin ser desagradable; evitar siempre las manifestaciones de una comunicación agresiva. Expresiones de rechazo, negativas o descalificantes

3. El poder de la palabra

La comunicación eficaz se logra cuando sabemos escuchar y expresamos acertadamente, pero como afirma Fischman (2000) es una herramienta tanto útil como peligrosa: Bien utilizada puede generar un clima de confianza y unión en los integrantes de la comunidad; mal usada puede generar sentimientos negativos como dolor, rabia y un clima destructivo en la organización comunitaria.

No comunicarnos con franqueza y claridad puede propiciar desconfianza, miedo y una competencia "desleal", entre los integrantes de la comunidad. Conviene, pues, redefinir la crítica. Y, al hablar de crítica constructiva, nos referimos al hecho de comunicar información a otros de tal modo que puedan usarla en beneficio propio... Y de los demás. La crítica constructiva es un instrumento verbal para favorecer el desarrollo de las relaciones personales, no un instrumento de venganza para herir y molestar al prójimo. (J.V. Bonet, 1995)

Para que nuestros mensajes influyan sobre los demás es importante:

- Ser abierto y oportuno
- Hacer que la persona no esté a la defensiva
- Dar ejemplo, es vital
- Usar las palabras para construir no para destruir.
- Ser específico, concreto y preciso, es una de las normas principales de la comunicación.
- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos. Para valorar al interlocutor, son más efectivas expresiones como: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente".
- Cuidar la comunicación no verbal. El contacto visual, el tono emocional, la expresión facial y el volumen de voz deben ser adecuados para la situación en la que se está interactuando.
- Elegir el lugar y el momento adecuados: El ambiente, el ruido, el nivel de intimidad y las personas que nos rodean juegan un papel fundamental en toda comunicación

En la interacción con comunidades vulnerables es vital no olvidar que la comunicación es el medio a través del cual sus miembros dan a conocer sus necesidades físicas, psicológicas y

sociales. La comunicación debe entonces orientarse a ofrecer, enriquecer y ayudar al colectivo, para así lograr el éxito de los procesos de intervención. Gracias a la Comunicación asertiva podemos brindar mensajes de aceptación de las peculiaridades y derechos de uno mismo y de las demás personas con quienes interactuamos. Si la practicamos, los miembros de la comunidad acceden a derechos como:

- Actuar con autonomía
- Expresar sin temores necesidades, sentimientos, ideas, opiniones y sugerencias
- Aceptar equivocarse alguna vez
- Pensar de manera propia y creativa
- Cambiar las propias opiniones
- Aceptar y rechazar críticas y quejas
- Aceptar no saber algo
- Hacer peticiones
- Expresar sentimientos
- Elogiar y recibir elogios

Relaciones interpersonales

Esta destreza nos ayuda a relacionarnos en forma positiva con las personas con quienes interactuamos, a tener la habilidad necesaria para iniciar y mantener relaciones amistosas que son importantes para nuestro bienestar mental y social, y el de los integrantes de la comunidad, a conservar buenas relaciones con los miembros de la comunidad —una fuente importante de apoyo social—, y a ser capaces de terminar relaciones de manera constructiva.

Toma de decisiones

Facilita manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestras vidas y la de los demás. Esto puede tener consecuencias para la salud y el bienestar, si los integrantes de la comunidad intervenida jóvenes toman decisiones en forma activa acerca de sus estilos de vida, evaluando opciones y las consecuencias que éstas podrían tener.

Solución de problemas

Permite enfrentar de forma constructiva los problemas en la vida. Los pro y conflictos importantes que no se resuelven pueden convertirse en una fuente de malestar físico (trastornos psicósomáticos) y mental (ansiedad y depresión), y de problemas psicosociales adicionales. Otro aspecto de esta habilidad se relaciona con la solución de conflictos, orientada a la educación de niños, niñas y jóvenes en formas constructivas, creativas y pacíficas de resolver los pequeños y grandes conflictos cotidianos, como una forma de promover una cultura de la paz.

Las destrezas para solucionar problemas y conflictos facilitan:

- La identificación de problemas, sus causas y alternativas de solución.
- La negociación como estrategia para resolver relaciones y situaciones de conflicto.
- La identificación de soluciones colectivas a los problemas sociales y de la comunidad.
- El solicitar ayuda en los momentos de necesidad.
- Proporcionar a los integrantes de la comunidad herramientas específicas para la satisfacción de sus necesidades

Pensamiento creativo

Consiste en la utilización de los procesos básicos de pensamiento para desarrollar o inventar ideas o soluciones novedosas, estéticas, o constructivas, relacionadas con preceptos y conceptos, con énfasis en los aspectos del pensamiento que tienen que ver con la iniciativa y la razón. Contribuye en la toma de decisiones y en la solución de problemas, lo cual nos permite explorar las alternativas disponibles y las diferentes consecuencias de nuestras acciones u omisiones. Nos ayuda a ver más allá de nuestra experiencia directa, y aún cuando no exista un problema, o no se haya tomado una decisión, el pensamiento creativo nos ayuda a responder de manera adaptativa y flexible a las situaciones que se presentan en la intervención comunitaria.

Pensamiento crítico

Es la habilidad de analizar información y experiencias de manera objetiva. El pensamiento crítico contribuye a la salud y al desarrollo personal y social, al ayudarnos a reconocer y evaluar los factores que influyen en: nuestras actitudes y comportamientos y los de los demás; la violencia; la injusticia y la falta de equidad social. La persona crítica hace preguntas y no acepta las cosas en forma crédula sin un análisis cuidadoso en términos de evidencia, razones y suposiciones.

El pensamiento crítico fomenta:

- Una mayor capacidad de **autocrítica**.
- Una mayor **conciencia crítica** sobre temas socialmente relevantes como la injusticia, la violencia, la falta de equidad social, etc.
- Una **mayor percepción** acerca de las influencias socioculturales en las actitudes, valores, opiniones y comportamientos.
- La **curiosidad intelectual**.
- Una mayor capacidad para **respetar las ideas y opiniones** de los demás, aunque no se compartan.
- La **autonomía**.

Manejo de sentimientos

Nos ayuda a reconocer nuestros sentimientos y emociones y los de los demás, y emociones a ser conscientes de cómo influyen en nuestro comportamiento social, y a responder a ellos en forma apropiada.

Manejo de las tensiones

Nos facilita: reconocer las fuentes de estrés y sus efectos en nuestras vidas; y el estrés desarrollar una mayor capacidad para responder a ellas y controlar el nivel de estrés; realizar acciones que reduzcan las fuentes de estrés, por ejemplo, haciendo cambios en nuestro entorno físico o en nuestro estilo de vida, y; aprender a relajarnos de tal manera que las tensiones creadas por el estrés inevitable no nos generen problemas de salud.

Liderazgo

El trabajo grupal es la base del liderazgo. Capacidad de integrarse a través de una misión con un compromiso.

Credibilidad: Significa calidad de creíble. Veracidad y validez de lo que se afirma en nuestro discurso, sustentado en bases sólidas.

Legitimidad: Reconocimiento y respaldo que se recibe de los grupos que se representa.
Aceptación social de hablar en nombre de un colectivo.

Formas de organización

Responsabilidad

Experticias

Reconocer los liderazgos de todos los integrantes de la comunidad

* Negociación:

Dos o más participantes con deseos y necesidades distintas que buscan llegar a un acuerdo que satisfaga en lo posible el mayor grado de expectativas de ambos.

Para la negociación tomar en cuenta:

Condición: reconocimiento del "otro"

Mínimos y máximos de la negociación

Posiciones e intereses

Separar las personas del problema

Generar posibilidades

Buscar un resultado objetivo

* Alianzas:

Formas organizativas de cooperación y acuerdo. Parten de un compromiso y de un acuerdo definido.

Son coyunturales, aunque pueden ser de largo aliento.

Los aliados no son necesariamente los amigos.

* Estrategias comunicativas:

Tomar en cuenta:

Opinión de los integrantes de la comunidad-identificación previa de líderes comunitarios y principales figuras de autoridad de la zona.

Coherencia en los mensajes que circulan

Vocerías

Delegar responsabilidades

Utilización de coyunturas

www.habilidadespara la vida.net/desarrollosactuales