

Las habilidades de comunicación como base del relacionamiento técnico-productor

Ing. Agr. Marcelo Ghelfi Caytano
Plan Agropecuario

Las habilidades de comunicación son la base de todas las acciones que realizan o aplican las y los extensionistas para tratar de contribuir con la familia productora en el análisis de diferentes problemáticas y estimular o motivar el interés por el aprendizaje de nuevas prácticas tecnológicas. A continuación, compartimos algunas técnicas sencillas, que también son aplicables, no solo al trabajo sino también a nuestro entorno personal.

Lo que pretendemos con este artículo es reflexionar sobre la importancia que tiene lograr una buena comunicación, tanto en nuestro ámbito laboral como en lo personal; dicho de otra manera, que la **“comunicación sea efectiva”**.

Para esto, aunque es viejo y sabido, creemos que es necesario recordar y acordar qué entendemos por comunicación, cuáles son los elementos y principios se ponen en práctica en el proceso de comunicación y qué tener en cuenta para que esta sea efectiva.

La comunicación (del latín *communicatio, -onis*) es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes, con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, su codificación, la transmisión de la señal, su recepción, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación por parte de un receptor.

En el esquema se puede ver de forma muy simplificada, los componentes de una comunicación, dejando de lado las dinámicas y arreglos que se pueden dar entre ellos en los diferentes modelos de comunicación.

Emisor: es la persona o conjunto de personas que transmiten el mensaje.

Receptor: es el destinatario del mensaje y quien debe interpretar su sentido.

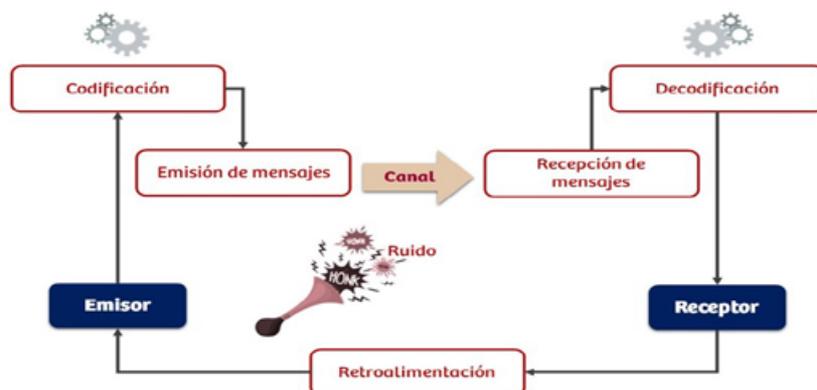
Mensaje: es el objeto de la comunicación, la información, opinión, datos.

Canal: Es el medio a través del cual se transmite la información; por ejemplo, en la comunicación oral, el canal sería la voz y el aire que la transporta.

Código: Es el conjunto de símbolos o signos utilizados para expresar el mensaje (gestos, palabras, código morse, etc.). El código más usado es el lenguaje verbal, tanto oral como escrito.

Contexto: Es la situación real en la que se encuentra el emisor y el receptor en el momento de la comunicación, y que permite comprender el significado del mensaje.

Ruido: Cualquier elemento que perturbe o dificulte el proceso comunicativo, por ejemplo, sonidos en el ámbito donde se está hablando, alguien que entra al salón repentinamente cuando se está exponiendo una idea, la afonía del hablante, la sordera del oyente, ortografía defectuosa, letra pequeña, poca visión, etc..



Retroalimentación: Es lo que permite al emisor determinar si el receptor ha recibido y comprendido adecuadamente su mensaje.

Cada uno de estos elementos condiciona que la comunicación sea o no eficaz. Ejemplos sencillos son la elección del idioma en el que vamos dialogar, pero también puede ser el uso de localismos, cuando en la zona en que estamos hay palabras que tienen significados diferentes, aun cuando estemos hablando el mismo idioma. También tienen influencia los estados de ánimo o emociones en que se encuentra el emisor o el receptor.

Son muchas las razones por las cuales queremos o debemos comunicarnos con los demás; en este caso en particular nos enfocaremos en el relacionamiento entre técnicos y productores y en nuestra necesidad mutua de, entre otras cosas, informar, persuadir o influir, entretener o generar confianza.

Podemos decir en forma simple, que la comunicación es efectiva cuando logramos que lo que quisimos decir o mostrar, es lo que realmente el otro entendió o vio, y de esta manera podemos hacer nuestra la frase “Lo importante no es lo que usted dice, sino lo que el otro entiende”. Esto hace siempre es necesario corroborar qué entendió el interlocutor, con una simple pregunta, la que muy pocas veces se realiza “¿qué es lo que entendiste de lo que dije?”.

Los cimientos o pilares de la comunicación efectiva

Para lograr una comunicación efectiva debemos poner en práctica dos grandes pilares de la misma: la escucha activa y el cuestionamiento eficaz, cosas muy fáciles de decir y muy difíciles de concretar.

La escucha activa

Lo primero a tener en cuenta en este punto es la diferencia

oír y escuchar. Oír es percibir los sonidos y escuchar es prestar atención y entender los sonidos en el contexto en que nos encontramos.

En este sentido podemos mencionar algunas frases conocidas: “tenemos dos oídos, dos ojos y una sola boca, por algo será” “tenemos que escuchar con los oídos, con los ojos y con el corazón”

Escuchar activamente es prestar total atención a lo que se habla, a lo que se está expresando no solo verbalmente, sino a través de los gestos, el tono de voz, la mirada, el estado de ánimo etc.; implica también que el oyente demuestre al hablante que lo está entendiendo.

La escucha activa nos es una tarea sencilla; es una técnica que implica concentración y saber cómo y a qué prestar atención.

En la práctica, algunas orientaciones para lograrla son:

Evitar las distracciones provenientes del ambiente o de nuestro propio comportamiento (uso del celular, computadora, sacar apuntes, tics)

El uso de apoyo verbal con pequeños comentarios que indiquen que estamos escuchando activamente (“Ya veo”, “Está bien”, “Correcto”).

El uso de apoyo no verbal comunicando con nuestros cuerpos, a través de los gestos y actitudes, que estamos escuchando y queriendo entender (asentir con la cabeza, mantener contacto visual, no cruzar los brazos sobre el cuerpo, mantener una distancia personal apropiada).

Usar el silencio activamente para animar a la otra persona a hablar. Esto es particularmente importante cuando es difícil contestar preguntas. La mayoría de nosotros nos sentimos incómodos cuando la otra persona no habla por un tiempo y corre-



14 modelos de mixer con el mejor respaldo de plaza

MARY
RESPALDO ASEGURADO

TEL: 099 695 295 | 099 659 237
mary.com.uy

mos el riesgo de perder la información y el hilo de la conversación. Es importante respetar los silencios para permitir que la otra persona tenga tiempo para pensar y responder.

Hablar menos. Si nuestro objetivo es aprender y comprender lo que la otra persona está pensando, hay que generar el espacio para que se exprese y no invadirlo con nuestros aportes, opiniones o juicios. Para que ello suceda es necesario formular buenas preguntas, abiertas y cortas, y después escuchar activamente.

Demostrar que estamos escuchando parafraseando o repitiendo algunas palabras que la otra persona dice e indicando así que estamos escuchando. Es una herramienta de comunicación especialmente importante.

Chequear que estamos entendiendo. En varios momentos de la conversación podemos comprobar que hemos entendido lo que se nos está diciendo, por ejemplo: “antes de pasar a hablar de los corderos, déjeme chequear si realmente lo he entendido...”

Resumir o hacer resumir. Cuando la conversación ha llegado a su fin, es necesario que haya un resumen de los principales puntos que se han discutido.

En la práctica de la escucha activa, es común que surjan dificultades, las cuales podemos ir corrigiendo paulatinamente con la ayuda de gente que esté dispuesta a colaborar sinceramente con nosotros e indicarnos los errores que cometemos. Algunas de estas dificultades son:

- Escuchamos solo para obtener información específica.
- Dejamos de escuchar cuando pensamos que tenemos la respuesta.
- Estamos tan ocupados pensando en la siguiente pregunta que no estamos escuchando la respuesta de la última pregunta que hicimos.
- Hablamos más de lo indicado.
- Dejamos de escuchar cuando el emisor vacila o los silencios se prolongan.
- El tema no nos interesa.
- Creemos que las respuestas son irrelevantes para lo que queremos saber.
- Nos involucramos demasiado o no nos involucramos emocionalmente.
- Nos preocupamos demasiado en tomar notas sin prestar la debida atención a la persona.

Ventajas de practicar la escucha activa

Si practicamos la escucha activa y empática, los demás sentirán la confianza necesaria para ser sinceros con nosotros.

Las personas con quienes nos comunicamos se sentirán valoradas y respetadas, siendo además una de las formas más

sencillas de lograr motivación.

Escuchar activamente tiene efectos tranquilizantes y elimina tensiones, fomentando un buen relacionamiento.

Permite conocer los problemas de fondo y no solo los parciales.

El cuestionamiento eficaz

Las preguntas que hacemos y cómo las hacemos no solo determinan la riqueza de las respuestas, sino que favorece o no el relacionamiento; plantear el tipo correcto de pregunta, de acuerdo al contexto y al momento, promueve el diálogo y fomenta que todos nos sintamos a gusto.

Existen diferentes tipos de preguntas, que a nuestros efectos clasificaremos en tres grandes grupos: preguntas abiertas, preguntas cerradas o directas y preguntas aclaratorias. De cómo y cuándo empleamos cada una de ellas en una conversación o diálogo, dependerán las respuestas y si llegamos o no a cumplir con el objetivo que nos fijamos al iniciar la comunicación.

Las preguntas cerradas o directas son por lo general, las más usadas aunque a veces pueden no ser la mejor opción. Estas preguntas pueden responderse con una o dos palabras o con un “sí” o un “no”, lo que nos limita a recabar datos específicos y mantener la conversación controlada en lo que queremos obtener específicamente, pero perdemos la oportunidad de conocer el porqué y el cómo de las cosas; en otras palabras, la mirada de la otra persona.

Las preguntas abiertas justamente se usan cuando lo que buscamos es conocer una opinión, entender por qué fueron tomadas determinadas decisiones, cuando se necesita conocer los sentimientos de las personas, etc. Estas no pueden ser contestadas simplemente con un “sí” o un “no”. A menudo son precedidas por un “Por qué”, “Qué”, “Cómo” o una frase introductoria corta.

Algunos ejemplos de estos dos tipos de preguntas pueden ser:

- ¿Usted hace presupuestación forrajera? (Pregunta cerrada)
- ¿Cómo hace usted para asignar la pastura a los animales? (Pregunta abierta)
- ¿Cuál fue el porcentaje de parición del año pasado? (pregunta cerrada)
- ¿Cómo es el manejo que realiza al rodeo de cría y qué resultados tiene? (pregunta abierta)

Como decíamos antes, comunicarnos correctamente es fundamental en muchas áreas de nuestra vida y en ámbitos tanto personales como profesionales. A través de este artículo pretendimos compartir algunas conceptos sencillos y técnicas, las que con un ejercicio constante y atento pueden ser incorporadas en forma paulatina. ●

Material consultado

- Acunzo, M.; Pafumi, M.; Torres, C.; Tirol, M. 2016. Manual de comunicación para el desarrollo rural. FAO. Roma. Italia.
- Andreu i Pérez, G.; Gosálbez Gosálves, C.; Vilaró i Casalinas, F.; Pich Piñol, M. 2010. Técnicas de gestión y comunicación. Tercera edición: febrero 2010. FUOC. Barcelona, España.
- Barrientos, M.; Ryan, S. 2012. Relación entre Extensión, Educación y Comunicación. Asignatura Extensión Rural. FCA-UNC. Revisión 2012. <http://agro.unc.edu.ar/~extrural/Educacion.pdf>
- Robertson, K. 2005. Active listening: more than just paying attention. Australian Family Physician Vol. 34, No. 12.
-