

MODELO DE COMUNICACIÓN DE CALIDAD

(Roche y Arozarena)

MODOS: (Actitudes y conductas).	FACTORES.	
PREVIOS A LA COMUNICACION :	1. Disponibilidad en el receptor	
	2. Oportunidad del iniciador (contexto y situación).	
DURANTE EL PROCESO:	3. Vacío dentro de sí en el receptor para la acogida total del otro	
	4. Empatía.	
	5. Vivir el presente con plenitud (la comunicación que se está realizando) por parte del iniciador y del receptor.	
	6. Confirmación del "otro".	
	7. Valoración positiva	
	8. Escucha de calidad	
	9. Emisión de calidad	
	10. Aceptación de "lo negativo"	
	CONTENIDOS:	11. Amplitud del repertorio de temas.
		12. Suficiente cantidad de información
13. Apertura y revelación de sentimientos Positivos de: agrado, agradecimiento, deseos etc. Negativos en modo adecuado: disgusto, desánimo, irritación, queja, etc.		
METACOMUNICACION:	14. Verificación y control del proceso comunicativo.	
	15. Contraste de los significados mutuos. Distancia semántica.	

1. DISPONIBILIDAD EN EL RECEPTOR

- 1.1 Que el Receptor se caracterice por una frecuencia en dejar su actividad para atender al Emisor.

2. ADAPTABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL INICIADOR

- 2.1 Que el Iniciador observe que el estado de ánimo del Receptor sea adecuado al contenido de la comunicación que pretende iniciar.
- 2.2 Que el propio estado de ánimo del Iniciador también sea adecuado.
- 2.3 Que la actividad del Receptor no sea incompatible con el acto de la comunicación.
- 2.4 Adecuación del contexto ambiental:

Espacio y territorio sin interferencias,
ruidos o incomodidades.

Tiempo a disposición suficiente.

3. VACIO DENTRO DE SÍ EN EL RECEPTOR PARA LA ACOGIDA TOTAL DEL OTRO

- 3.1. Liberación de los contenidos y emociones inmediatamente anteriores al proceso de comunicación actual.

4. EMPATÍA

- 4.1 Respuesta de feedback caracterizada por la expresión de estar percibiendo según la perspectiva del otro, comprendiendo según sus coordenadas conceptuales (empatía cognitiva),
- 4.2 Respuesta de feedback de que se está experimentando sus emociones (empatía emocional).

5. VIVIR EL PRESENTE CON PLENITUD (LA COMUNICACIÓN QUE SE ESTÁ REALIZANDO) POR PARTE DEL EMISOR Y DEL RECEPTOR

- 5.1 Liberación de los prejuicios o etiquetas sobre la otra persona alimentados por experiencias o recuerdos de la misma en otras situaciones y momentos.
- 5.2 El vivir el "aquí y ahora" de la comunicación que significa centrar toda la atención y disposición en la realidad relacional actual. Las alusiones a contenidos del pasado o a planes del futuro no deben enmascarar la relación actual, sino, en todo caso, enriquecerla.

6. CONFIRMACIÓN DEL "OTRO"

- 6.1 Reconocer al otro como persona, y por tanto, poseedor de dignidad.
- 6.2 Reconocer al otro como fuente de comunicación, de información y merecedor de atención e interés.

Utilización de la pregunta, como animadora de la interacción, y como metacomunicación de interés hacia el otro.

- 6.3 Empleo conductual de la sonrisa como acogimiento positivo del interlocutor.

7. VALORACIÓN POSITIVA

- 7.1 Valoración positiva de los comportamientos del otro. Elogios.
- 7.2 Atribución positiva respecto a capacidades y comportamientos posibles o probables en el otro.
- 7.3 Valoración positiva de los contenidos y del proceso de la comunicación.

8. ESCUCHA DE CALIDAD

- 8.1 Determinación de adoptar actitudes y conductas de plena escucha que se inician con la voluntad del "ser el primero en escuchar" (en el sentido de preferencia y ejecución).

- 8.2 Manifestaciones externas y conductuales de la escucha:

Contacto ocular notable.

Expresión dinámica facial acorde con el tono y contenidos.

Postura de acogida con orientación del cuerpo dirigida hacia el que emite.

Distancia adecuada.

Quiétude, con ausencia de movimientos ansiosos.

Ratificaciones verbales reflejantes de lo que se escucha. (Ej. inclinaciones cabeza) manteniendo la fluidez y el ritmo

Control de las adecuadas pausas interpersonales.

9. EMISION DE CALIDAD

- 9.1 Tono e intensidad de voz adecuados (según criterio del Receptor).

- 9.2 Justa velocidad en las palabras. Pausas personales.

- 9.3 Manifestaciones externas y conductuales:

Contacto ocular notable.

Orientación del cuerpo hacia el Receptor.

Expresiones faciales y gestuales acordes con el contenido verbal. Animación en la cara, boca y ojos.

Distancia adecuada.

- 9.4 Asertividad. Expresión de confianza y seguridad, facilitada por la escucha del interlocutor, que permite una manifestación y afirmación de sí mismo mediante una propiedad o dominio de las palabras y conceptos utilizados.

10. ACEPTACIÓN DE "LO NEGATIVO"

- 10.1 Capacidad de asumir, aceptar rasgos, actitudes, conductas, contenidos del otro que el sujeto vive como negativos, para que no interfieran en la comunicación en curso.
- 10.2 Aceptación de aquello que los demás atribuyen como negativo al sujeto siendo éste capaz de asumir la propia responsabilidad, sin que interfiera en la comunicación en curso.
- 10.3 Superación anímica de los propios estados físicos, psíquicos negativos, para dinamizar la relación positiva, prosocial, en función del otro.

11. AMPLITUD DEL REPERTORIO DE TEMAS

- 11.1 Propósito compartido y llevado a la práctica de introducir contenidos nuevos a medida que avanza la convivencia.
- 11.2 Hábitos de comunicación respecto a los "inputs" y su resonancia en el ámbito psíquico interior, percibidos durante la vida cotidiana. Especialmente aquellos provocados por las lecturas, los medios audiovisuales, las manifestaciones artísticas y la contemplación de la naturaleza en general.

12. SUFICIENTE CANTIDAD DE INFORMACIÓN

- 12.1 Cantidad suficiente de información transmitida en cada comunicación.

13. APERTURA Y REVELACIÓN DE SENTIMIENTOS.

- 13.1 Expresión frecuente de sentimientos positivos, de agrado, de agradecimiento y de los deseos.
- 13.2 Expresión confiada pero no frecuente de sentimientos negativos de desánimo o disgusto referentes a contenidos en los que no esté implicado la pareja o que no la hieran.
- 13.3 Revelación muy cauta y sólo en momentos adecuados, de los sentimientos negativos de queja e irritación relativos a conductas de la pareja. Asumir la propiedad de todos los sentimientos. Imprescindible hacerlo en primera persona evitando la acusación directa al otro. Empleo del " Yo me siento disgustado por ...(cita de comportamientos del otro muy concretos y determinados y no rasgos estables o invariables)...".
- 13.4 Evitación absoluta de reproches, sobre la marcha.

14. VERIFICACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO COMUNICATIVO

14.1 Reglas aceptadas para la interacción.

14.2 Presencia de mensajes de metacomunicación que sean congruentes con la transparencia, confirmación del otro, y control de la comunicación en curso.
Frecuencia de frases o mensajes "anunciadores" precediendo la intervención que clarifiquen y sitúen lo que se va a decir en un contexto.

14.3 Concienciación respecto al proceso y patrones de la comunicación, expresado en conductas reguladoras.

15. CONTRASTE DE LOS SIGNIFICADOS MUTUOS. DISTANCIA SEMÁNTICA

15.1. Conocimiento del mundo de significados mutuos a partir de la distancia semántica referida especialmente a palabras y conceptos usados frecuentemente intervienen en situaciones conflictivas de la pareja.