

### 3.3 UNA BUENA COMUNICACIÓN



Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, **comunicación** es:

(Del lat. *communicatĭo*, -*ōnis*).

1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas.
3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
4. f. *Ret.* Figura que consiste en consultar la persona que habla el parecer de aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinto del suyo propio.

Para lograr una buena comunicación que nos permita tener una relación favorable y efectiva, el mejor camino es expresarnos asertivamente. Ser asertivo es demostrar respeto por uno mismo y por los demás. Es, además, expresar lo que creemos justo para nosotros, basados en nuestros deseos y sentimientos y hacerlo de una manera clara, directa y honesta.

**Algunos elementos que nos pueden revelar si nuestra comunicación está siendo asertiva son:**

- ✓ Hacer contacto visual
- ✓ Expresar sentimientos, molestias o expectativas
- ✓ Demostrar serenidad y firmeza
- ✓ Ser preciso

- ✓ Mostrar interés en la respuesta de nuestro receptor y admitir las consecuencias ante lo expresado

Otro aspecto básico para la comunicación es el saber escuchar, cuando estoy comunicándome con alguien siempre voy a jugar dos roles, el de emisor (cuando estoy hablando) y el de receptor (cuando estoy escuchando) y para que la comunicación se dé, ambas partes deben cumplir con el rol que le corresponda, en el momento debido. Para que la comunicación sea efectiva debo, en cualquiera de los papeles que estoy desempeñando (emisor-receptor), ser respetuoso y mostrar el debido interés hacia mi interlocutor. En esa medida, recibiré lo mismo de vuelta.

Como servidor público se debe tener en cuenta que los dos papeles son fundamentales para lograr una comunicación efectiva con el ciudadano y de esta manera lograr el objetivo que se convierte en “objetivo común” desde el momento en que ambos están frente a frente. El ciudadano requiere de la ayuda del servidor público para resolver alguna situación y el servidor público está dispuesto justo para ayudar al ciudadano a dar solución a esa misma situación.

La mala comunicación llevará a no poder darle una solución al ciudadano, lo que creará en éste insatisfacción, desconfianza y obviamente una mala imagen de la institución a la que recurrió.