



Comunicación activa-constructiva

Introducción

La comunicación es uno de los principales aspectos del ser humano. Es muy importante para muchas profesiones, pero es parte primordial para la educación. La comunicación en el aula es el hilo conductor del proceso enseñanza-aprendizaje, y la comunicación oral es la forma de interacción más utilizada por el docente.



La comprensión de los actos comunicativos, aunque se centren en el salón de clases, tiene también una extensión a los ámbitos relacionales habituales del aprendizador, que si bien es el principal beneficiario no es el único, pues, en última instancia, se propone superar el esquema emisor-receptor para ser sujetos activos en el espacio comunicativo que supone el hecho educativo. No se debe olvidar que todos nos influimos y aprendemos unos de los otros.

En consecuencia, en el ejercicio educativo habitualmente se sitúa en escenarios en los que el monólogo del docente es el protagonista en la comunicación (que siempre es, al menos, cosa de dos) y sobre el intercambio de información. La comunicación, especialmente en sus aspectos no verbales, tiene un fuerte componente emocional a través del cual se canaliza la atención, el interés y los vínculos que el aprendizador establece con el maestro en la acción educativa. Es por esta razón que una comprensión profunda sobre la comunicación, su impacto en el aprendizaje y el en desarrollo humano son asuntos prioritarios para la labor del docente y el desarrollo de habilidades.

La comunicación positiva es aquella que, al margen de las funciones u objetivos concretos para los que se establezca, fomenta el bienestar y la felicidad auténtica de aquellos quienes participan. Con la comunicación se puede dar vida o destruir, hacer florecer a las personas o hacerlas marchitar.

La comunicación positiva ocurre cuando el lenguaje afirmativo y de apoyo reemplaza el lenguaje negativo y crítico. Cameron (2012) comenta que la proporción de oraciones positivas contra las negativas en la comunicación es uno de los mayores predictores del desempeño. La comunicación positiva está relacionada con el desempeño, en cuanto a que se genera un alto grado de conectividad; es decir, un intercambio de información, interacciones interpersonales y emociones positivas.

Las investigaciones han demostrado que uno de los factores más importantes que predice el rendimiento es la proporción de declaraciones positivas con respecto a las declaraciones negativas. El desempeño puede ser alto, medio o bajo, según el tipo de comunicación que se tenga.

La comunicación positiva involucra utilizar mensajes, pero sobre todo un lenguaje que estimule acciones para generar excelentes resultados. Se da a través de dos acciones al momento de comunicar:

- Lenguaje afirmativo
- Lenguaje de apoyo (alentador, comprensivo y compasivo)

Aunado a esto, para tener una comunicación positiva se deben utilizar afirmaciones orientadas al problema (no a la persona), así como la validación de la otra persona, por lo que es necesario que exista una retroalimentación correctiva y compasiva que sirva de apoyo, pero sobre todo que mitigue el conflicto sin llegar a un exceso de positividad que resulte en ser complacientes.



Del mismo modo, Cameron (2012) comparte que algunas características de la comunicación positiva son las siguientes:

- Enfocarse en lo que va saliendo bien.
- Tener conversaciones con un enfoque más positivo que negativo.
- Utilizar un lenguaje positivo consigo mismo.
- Tener una comunicación auténtica y sincera consigo mismo y con los demás.
- Utilizar la técnica de “retroalimentación hacia la mejor versión de uno mismo”.
- Afirmar los talentos y las altas capacidades.
- Utilizar una comunicación de apoyo.
- Hablar de las acciones, no de las personas.
- Ser específicos.
- Validar las opiniones de los demás.
- Al hablar, identificar y enfocarse en las fortalezas.

Así como la psicología positiva no niega que exista el sufrimiento, la comunicación positiva también considera que no todo es maravilloso. Por lo tanto, cuando se debe tener una conversación negativa o difícil, se sugiere seguir tres pasos importantes (Cameron, 2012):

- 1.** Describir la situación (no evaluarla).
- 2.** Identificar las consecuencias de manera objetiva o las emociones personales relacionadas a ello (en lugar de la culpa).
- 3.** Sugerir alternativas aceptables (en lugar de buscar a los culpables o el error).

Por ende, implementar estos pasos dentro de la comunicación llevará a tener conversaciones constructivas, en lugar de estar centrados y enfocados en la parte evaluativa del tema que se esté tratando.



Capitalización

Generalmente, las personas son conscientes de la importancia de ofrecer apoyo cuando una persona enfrenta dificultades; pero la forma de reaccionar cuando le sucede algo bueno también es muy importante. Cuando suceden cosas buenas, las personas comparten el evento positivo con alguien más, a esto se le conoce como capitalización (Langston, 1994). Compartir eventos o buenas noticias con las personas inicia una interacción que les permite a las personas percibir que los otros están contentos por ellos, lo que favorece su autoestima; compartir los eventos positivos del día incrementa el afecto positivo y la satisfacción por la vida (Langston, 1994; Gable, et al., 2004).

La capitalización depende de varios elementos, por ejemplo, la respuesta de la persona y la percepción (propia) de la respuesta de la persona con quien se comparte el evento o noticia positiva. Una respuesta entusiasta (real y percibida) trae más beneficios que una respuesta que invalida la comunicación.



Gable y Reis (2010) han estudiado cómo fortalecer las relaciones interpersonales. Uno de los temas es la capitalización y de acuerdo con los mismo autores, las reacciones ante las buenas noticias de los otros se dan en dos dimensiones:

- Si nuestra respuesta es activa o pasiva.
- Si nuestra respuesta es constructiva o destructiva.

Cuando se responde de manera pasiva, pero destructiva, se ignora o minimiza la buena noticia con la falta de energía y algún mensaje negativo. Si la respuesta es tanto destructiva como activa, se responde enfáticamente, pero para descalificar o criticar al otro.

La respuesta que más beneficios trae a las relaciones es la respuesta activa-constructiva. En esta se responde con entusiasmo y reconocimiento ante las buenas noticias del ser querido. Una respuesta activa constructiva conlleva interés, orgullo y curiosidad por la buena fortuna de la otra persona y construye una relación más cercana y satisfactoria.

De acuerdo con Shelly Gable una manera muy efectiva de cultivar relaciones positivas es participar en la buena suerte del otro. El ser humano está bien entrenado sobre la importancia de ser empático hacia aquellos que están sufriendo. Sin embargo, lo que la investigación ha enseñado es que al compartir con el otro su buena suerte o sus logros (capitalización) mejora la relación. Le permite al portador de la buena noticia a volver a vivir y saborear el evento positivo y a sentir que la otra persona está realmente interesada en el mejor de sus intereses. Crea una relación mejor, una relación que es más cercana y más íntima.

| Tipos de respuesta | Activa | Pasiva |
|--------------------|---|--|
| Constructiva | <p>Palabras de ánimo y apoyo. Preguntas que muestran un interés sincero. Autenticidad.</p> <p>Esta es la mejor respuesta que puedes darle a una persona y la que se relaciona con una mayor satisfacción.</p> <p>Apoyo entusiasta.</p> | <p>Apoyo casi silencioso, sin energía ni entusiasmo, no expresa deseo de saber más sobre el tema.</p> <p>Solidario, pero poco comunicativo (por ejemplo, positivo, pero con poca expresión emocional).</p> <p>Apoyo silencioso.</p> |
| Destructiva | <p>Actitud despectiva u ofensiva. Palabras agresivas de desprecio Arruina el momento de felicidad, el “aguafiestas”.</p> <p>Destacan más los problemas potenciales o desventajas que implica el evento comunicado. (por ejemplo, ser sarcástico).</p> <p>Invalidar el evento.</p> | <p>Actitud fría, desinteresada sin prestar atención ni a la persona ni a la situación.</p> <p>Ignora al que habla y cambia de tema (por ejemplo, no escuchar, salir de la habitación, murmurar entrecortadamente).</p> <p>Ignorar el evento.</p> |

Para asegurar una respuesta activa y constructiva es fundamental ser consciente de las respuestas verbales y no verbales. Por ejemplo, si un compañero acaba de tener un ascenso, según el modelo de Gable y Reis (2010), las diferentes reacciones pueden ser:

| Activo constructivo | Activo destructivo |
|--|---|
| <p>Verbal – se hacen preguntas.</p> <p>No verbal – entusiasta se establece contacto visual.</p> <p>Tú le dices: “¡Qué emoción! ¡Muchas felicidades! Seguro que estás feliz. ¿Cómo pasó? ¡Cuéntamelo todo! ¿Cuándo empiezas en tu nueva posición?”</p> | <p>Verbal – humilla y degrada señala lo negativo.</p> <p>No verbal – frunce el ceño, pone cara de preocupación.</p> <p>Tú le dices: “Bueno, ¡esto es un problema! No entiendo por qué estás tan emocionado. ¿Sabes la cantidad de trabajo que implica esa posición?”</p> |
| Pasivo constructivo | Pasivo destructivo |
| <p>Verbal – afirma la buena noticia.</p> <p>No verbal – no hay entusiasmo visible, poca energía callado dudoso.</p> <p>Tú le dices: “¡Qué emoción! ¡Estoy feliz por ti!” y sigues con lo que estás haciendo.</p> | <p>Verbal – Habla de sí mismo.</p> <p>No verbal – Ignora al interlocutor. No hace contacto visual.</p> <p>Tú le dices: “Qué bien. Yo llevo esperando una promoción así desde hace años. Supongo que no me llegará jamás”.</p> |

Chu (2022) concluyó en su estudio, que además de aplicar estrategias de enseñanza positivas, los profesores ¡también son una herramienta positiva! Cuando los aprendedores conceptualizan el salón como su comunidad, incluyen conexiones con los compañeros de clase y con el profesor (Young y Bruce, 2011). De hecho, el factor más común de todas las intervenciones de educación positiva es que los docentes positivos son quienes las implementan (Seligman, 2019; Waters, 2011).



Con este fin, la respuesta activa-constructiva es una estrategia de psicología positiva que puede contribuir a la cantidad y calidad de las declaraciones positivas del profesor al capitalizar las cosas buenas (Gable et al., 2004). Por ejemplo, por cada error que comete un estudiante en una tarea, los profesores pueden encontrar varias cosas buenas para comentar, o para usar respuestas activas y constructivas para enfatizar una cosa buena varias veces. Al diseñar tareas y actividades de clase, deben asegurarse de incluir "lo que está bien" más allá de "lo que está mal" que se discute con frecuencia en los cursos de psicología.

De acuerdo con Gable, et al., (2004), la respuesta activa-constructiva es la que brinda mayores

beneficios para la relación, ya que se correlaciona positivamente con el compromiso, la satisfacción, la intimidad y la confianza; además, la percepción de la persona ante esta respuesta se asocia con una relación de mayor calidad. En cuanto a la persona (el comunicador) que capitaliza el evento o noticia positiva, además de los beneficios anteriormente mencionados, se ha identificado un incremento en la capacidad de memorización de los eventos positivos.

Referencias

- Cameron, K. (2012). *Positive Leadership: Strategies for Extraordinary Performance* (2a ed.). Estados Unidos: Berrett-Koehler Publishers.
- Chu, T. (2022). Applying Positive Psychology to Foster Student Engagement and Classroom Community Amid the COVID-19 Pandemic and Beyond. *Scholarship of Teaching and Learning in Psychology*, 8(2). Recuperado de <https://doi.org/10.1037/stl0000238>
- Gable, S. y Reis, H. (2010). Good news! Capitalizing on positive events in an Interpersonal context. *Advances in Experimental Social Psychology*, 42(1). Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(10\)42004-3](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(10)42004-3)
- Gable, S., Reis, H., Impett, E. y Asher, E. (2004). What Do You Do When Things Go Right? The Intrapersonal and Interpersonal Benefits of Sharing Positive Events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.87.2.228>
- Langston, C. (1994). Capitalizing on and coping with daily-life events: Expressive responses to positive events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67.
- Seligman, M. (2019). Positive psychology: A personal history. *Annual Review of Clinical Psychology*, 15. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-050718-095653>
- Waters, L. (2011). A Review of School-Based Positive Psychology Interventions. *The Australian Educational and Developmental Psychologist*, 28(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1375/aedp.28.2.75>
- Young, S., y Bruce, M. (2011). Classroom community and student engagement in online courses. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 7(2). Recuperado de http://jolt.merlot.org/vol7no2/young_0611.htm

"Tecnilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecnilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.