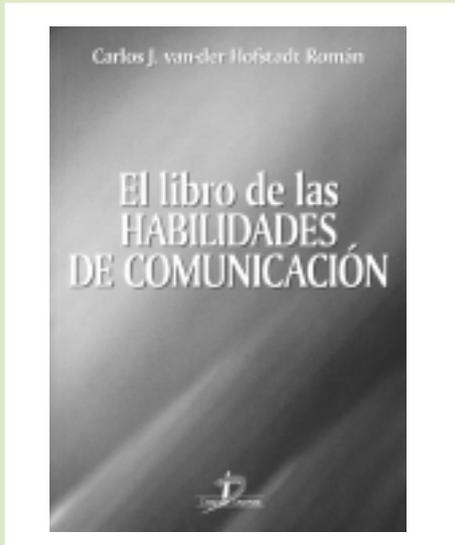


El libro de las habilidades de comunicación

Autor: Carlos J. van-der Hofstadt Román

Editorial: Díaz de Santos. Madrid, 2003. 231 páginas.



No hay un solo ámbito de la vida en el que no estén presentes los procesos de comunicación. A través de sus diferentes formas, la interacción entre los individuos se basan en sus habilidades para comunicarse y relacionarse con los demás. En la clínica se observa con frecuencia cómo los déficits en este área pueden acarrear un malestar importante en los individuos. Muchos padres consultan porque les resulta difícil comunicarse con sus hijos, viéndose incapaces para tener en casa una conversación que no sea a gritos. Los problemas de comunicación en la pareja acaban desembocando en conflictos que se vuelven crónicos, o que hacen muy difícil la convivencia. A los jóvenes con problemas de timidez, se les hace cuesta arriba preguntar dudas al profesor, integrarse con sus compañeros, o defender sus derechos ante demandas abusivas. Las consecuencias de unas pobres habilidades de comunicación conllevan déficit de autoestima, aislamiento social y problemas afectivos.

El libro del profesor Carlos van-der Hofstadt reúne una importante cualidad: es al mismo tiempo una obra útil para el profesional y para el gran público. La principal virtud que encontrará el lector en esta obra es que ofrece numerosos consejos prácticos para entender y mejorar su competencia social. Por otro lado, la obra representa una guía de consulta para psicólogos, orientadores y educadores que deseen documentarse sobre las habilidades interpersonales, que necesiten preparar una intervención en público, o para aquéllos que pretendan ayudar a sus estudiantes o pacientes a comunicarse mejor.

La monografía, en la que el autor pone de manifiesto su amplia experiencia como psicólogo clínico, docente y comunicador, presenta los fundamentos y métodos del entrenamiento de las habi-

lidades interpersonales. En la primera parte, “Habilidades de comunicación”, el autor expone las bases teóricas de la comunicación personal, los elementos de conforman las habilidades sociales y los distintos estilos de comunicación. Este apartado se centra especialmente en las barreras de la comunicación, proponiendo ejercicios para el control de la ansiedad social. Así, enseña cómo utilizar técnicas de autocontrol como la relajación, la visualización o la detención del pensamiento en situaciones de interacción social.

La segunda parte, “Aplicaciones de las habilidades de comunicación”, representa la vertiente más práctica del manual. Dedicar un capítulo a las habilidades para hablar en público, en el que se ofrecen consejos para preparar y realizar una exposición ante un auditorio. Se desglosan aspectos como la mejor forma de estructurar la intervención, cómo emplear el lenguaje no verbal o cómo elaborar diapositivas y transparencias de manera que sean un buen complemento del discurso.

En el capítulo “Habilidades para la atención a clientes” se ofrecen pautas generales para atender al público en organismos o empresas. Resulta de especial interés el apartado que explica cómo manejar la información que se proporciona al cliente. Así mismo, se presentan situaciones habituales en el trabajo de cara al público. Se dan sugerencias de comportamiento con clientes inseguros, con clientes habladores y con clientes conflictivos o descontentos. Como complemento a este capítulo, se incluye una sección sobre habilidades de atención telefónica.

Los últimos capítulos del libro tienen una doble intención: mejorar las habilidades profesionales y la competencia personal del lector. Así, se dedica un capítulo a la realización de entrevistas: cómo preparar el lugar, cómo estructurarla, y cómo interpretar la conducta del entrevistado. Seguidamente se incluyen dos capítulos que profundizan en las habilidades para iniciar, mantener y terminar conversaciones, en las habilidades para el trabajo en grupo y al desarrollo de habilidades asertivas. El libro incluye también un apartado sobre lecturas recomendadas, que resulta muy adecuado para facilitar la profundización del lector interesado en el tema.

En suma, el libro es un buen ejemplo de que teoría y práctica no necesariamente siguen caminos distintos. El autor, aunando el rigor en los contenidos con un estilo ameno, pone en nuestras manos un material que se hace imprescindible para todos aquellos que desde diversas ópticas están interesados en las habilidades interpersonales.

José Pedro Espada
Universidad Miguel Hernández