



CAJA DE HERRAMIENTAS

# EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

POR ALFREDO GOMEZ



**Y NOS MORIMOS DE COMUNICACIÓN**

<p>Siempre que yo te preguntaba algo por un lado.....</p> 	<p>Tu me contestabas por el otro</p> 	<p>Es cierto que a veces te decía cosas retorcidas...</p> 
<p>Pero tu dabas muchas vueltas para conversar</p> 	<p>O bien hablamos al mismo tiempo</p> 	<p>O bien bajito para que el otro no pueda oír</p> 
<p>Un día logramos entendernos; yo te hablé francamente</p> 	<p>Después me hablaste de la misma manera</p> 	<p>Y nos morimos de comunicación</p> 

## EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

"Para comunicarse de forma efectiva, debemos darnos cuenta de que cada uno de nosotros percibe el mundo de diferente manera y debemos utilizar ese conocimiento como guía para comunicarnos con los demás".

Anthony Robbin



Definitivamente, las personas no podríamos vivir de la forma en que lo hacemos si no contáramos con la comunicación. Comunicar significa hacer participe a otra persona de nuestras ideas, experiencias... y a su vez, participar de las ideas, experiencias del otro. Debemos tener en cuenta que **es imposible la no comunicación**. Aunque no hablemos, nuestras posturas, gestos...siempre expresan y comunican algo.

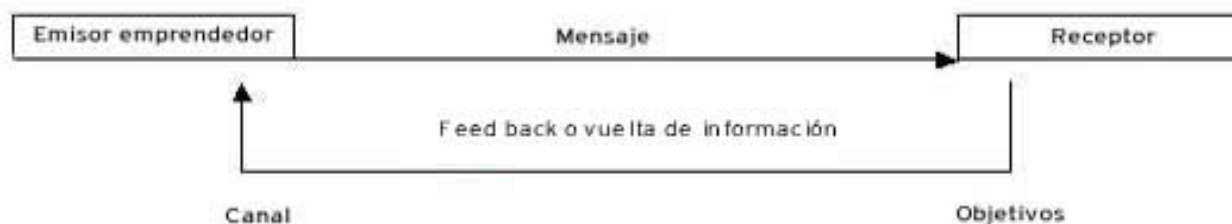
Sean cuales fueren los objetivos que tenemos en la vida, comunicarse con efectividad con la gente que nos rodea es vital para conseguirlos. Todos tenemos un estilo personal de comunicación, una forma habitual de hablar y escuchar, que influye mucho en nuestras relaciones e interacciones sociales. Aprendemos a comunicarnos por imitación a la gente que nos rodea cuando estamos creciendo, nuestro estilo básico de comunicación, tono de voz y modulación, grado de agresión o pasividad y hasta técnica de escucha se irán reforzando con el uso repetido.

A pesar de este poderoso condicionamiento inicial, la comunicación no es un hecho estático sino una habilidad que se tiene que adquirir. Identificar la naturaleza específica de nuestro estilo de comunicación nos permitirá dar los primeros pasos hacia la mejora de nuestro rendimiento como comunicadores y nos conducirá hacia relaciones más ricas y gratificantes en todos los aspectos de nuestra vida.

## ➤ ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

El lenguaje es un sistema de signos comprensibles por los miembros de una sociedad que facilita de una manera extraordinaria la comunicación entre ellos. El aprendizaje del lenguaje es largo y normalmente se inicia alrededor de los dos años.

En todo proceso comunicativo intervienen los siguientes elementos:



**EMISOR:** Es la persona o grupo de personas que produce la información a transmitir.

A él le corresponde:

- Desear comunicar el mensaje.
- Determinar el contenido de éste.
- Elegir el código adecuado.
- Buscar la ocasión más favorable.
- Emitir

**MENSAJE:** Podemos entender el término mensaje como el contenido de una transmisión, como una secuencia de señales, elementos que forman parte de un repertorio y se combinan según ciertas normas.

Para que un mensaje sea eficaz debe responder a unos requisitos fundamentales:

1. **Claridad:** los mensajes deben ser claros, comprensibles e inequívocos.
2. **Precisión:** la información transmitida tiene que ser completa y precisa, de forma que no cree en los receptores desconfianza y sospecha.
3. **Objetividad y veracidad:** la información debe ser verdadera, auténtica, imparcial y esencialmente objetiva.
4. **Oportuno:** el mensaje ha de emitirse en el momento en que es útil y necesario, y no antes ni después..
5. **Interesante:** el mensaje ha de crear en el receptor una reacción positiva y eso sólo es posible si es interesante.

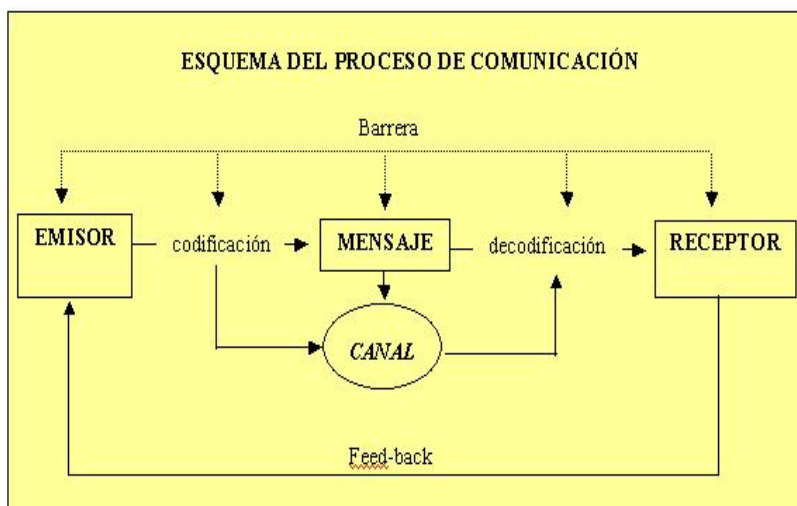
**RECEPTOR:** Es el destinatario o destinatarios del mensaje, para comprender el significado es preciso que posea el mismo código que el emisor y una actitud previa de receptividad.

**CÓDIGO:** lenguaje determinado; palabras, signos escritos, gestos....

**CANAL:** vehículo que transporta el mensaje entre el emisor y el receptor.

**BARRERAS:** actitudes personales, prejuicios, ruidos, no ser el momento adecuado,... que dificultan la comunicación.

**FEED-BACK:** mensaje de vuelta para confirmar que la comunicación va bien.



## DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN

La comunicación es uno de los factores críticos para alcanzar la eficacia en el trabajo, familia...En la atención a los amigos, las relaciones con equipos, etc. se está en comunicación continua con otras personas ejerciendo influencia sobre todos ellos.

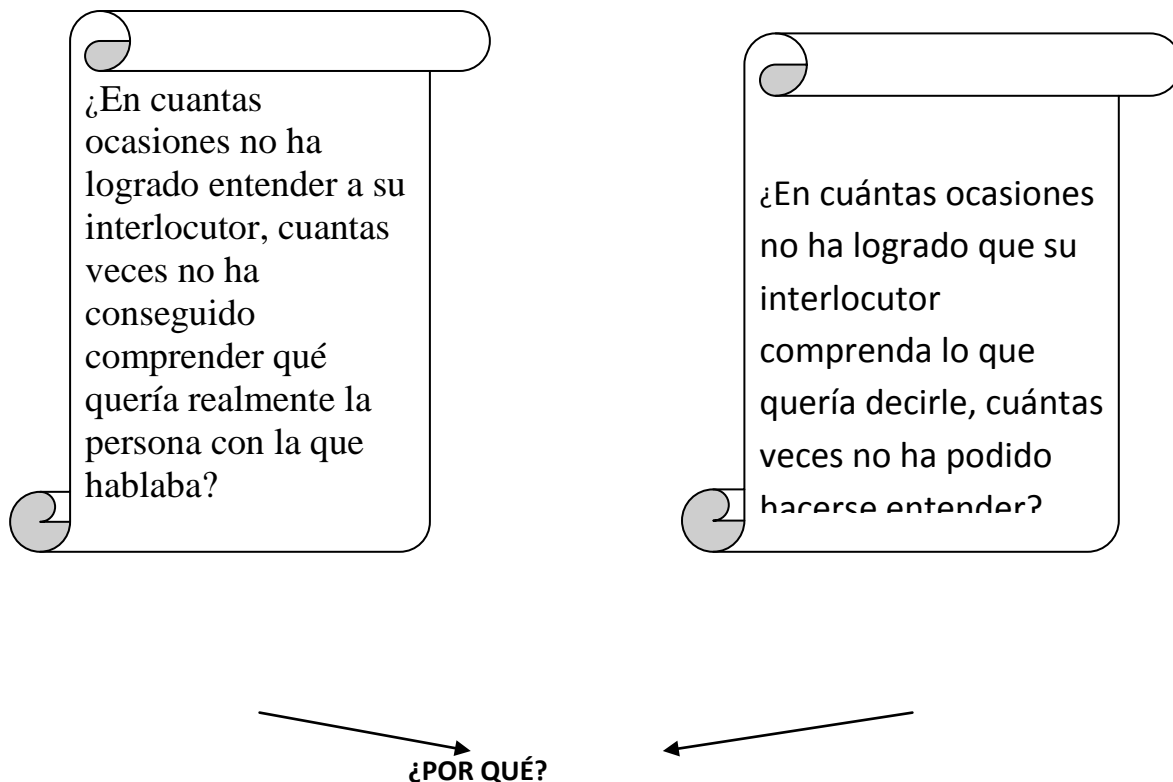
La comunicación es la principal herramienta en las relaciones con los de más, pero...

**¿QUÉ ES COMUNICAR?**

Existe una respuesta que parece evidente:

## “Comunicar es transmitir información”

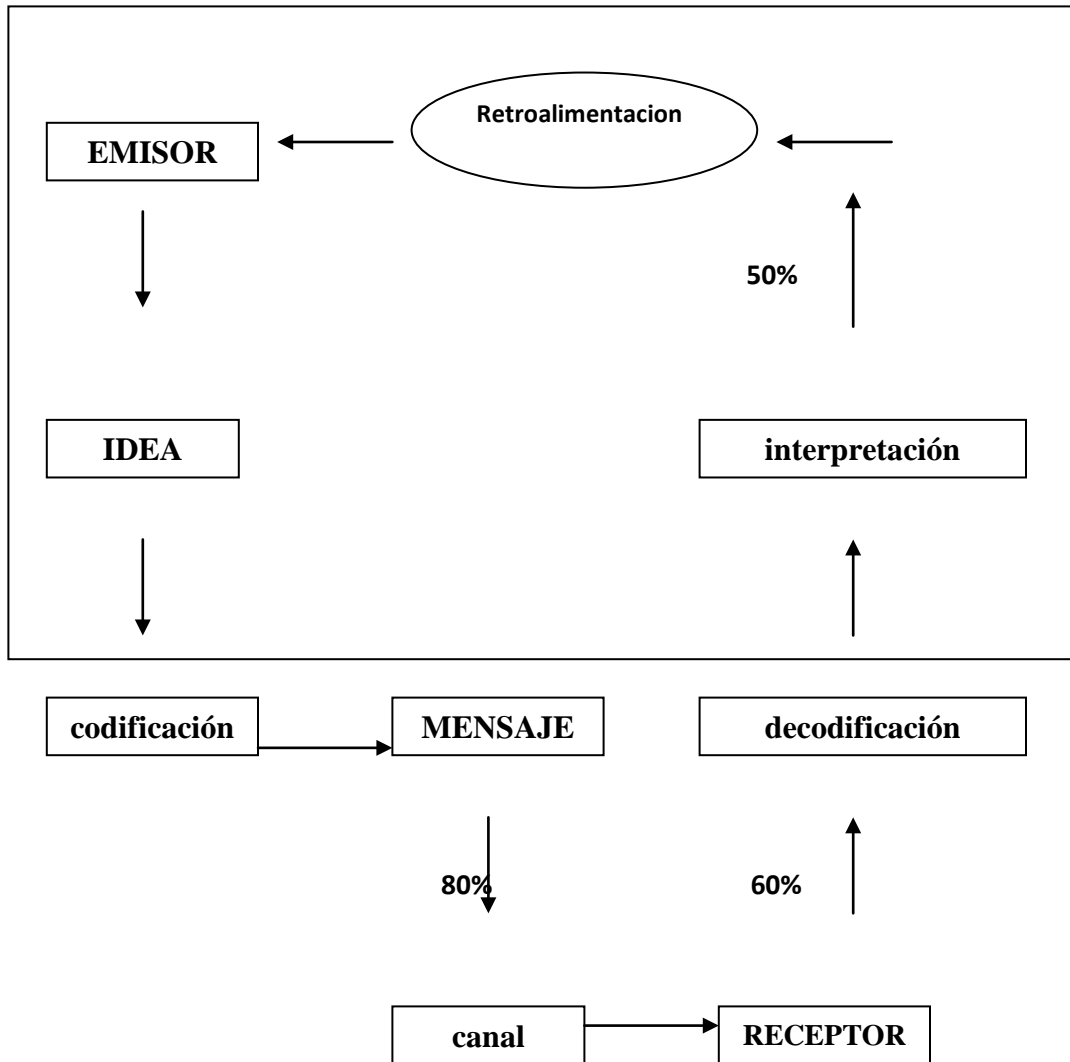
Entonces, ¿POR QUÉ NO NOS ENTENDEMOS?



### ➤ PROCESO DE COMUNICACIÓN

Cuando nos comunicamos pretendemos conseguir un efecto determinado. La comunicación resulta eficaz si el efecto provocado en el comunicado responde a la intención del comunicador. Sin embargo, en todo proceso de transmisión de un mensaje, se irá produciendo inevitablemente una reducción del contenido de la comunicación, con ello el mensaje pierde riqueza de detalles y se hace más corto y más reducido. A este efecto se le llama **ángulo de deformación de la comunicación**.

## TRAYECTORIA DE PÉRDIDA EN LA COMUNICACIÓN



A la pérdida inevitable de información en el proceso comunicativo deberemos añadir una serie de factores que pueden dificultar cualquier comunicación: son los llamados **ruidos o barreras comunicativas**. Estas se pueden dar a lo largo de todo el proceso y en cada uno de los elementos de la comunicación.

### ➤ BARRERAS DE DISTORSIÓN:

Las barreras de la comunicación son los elementos que pueden influir en la buena marcha de ésta. Algunos de los aspectos que debemos controlar pueden ser los siguientes:

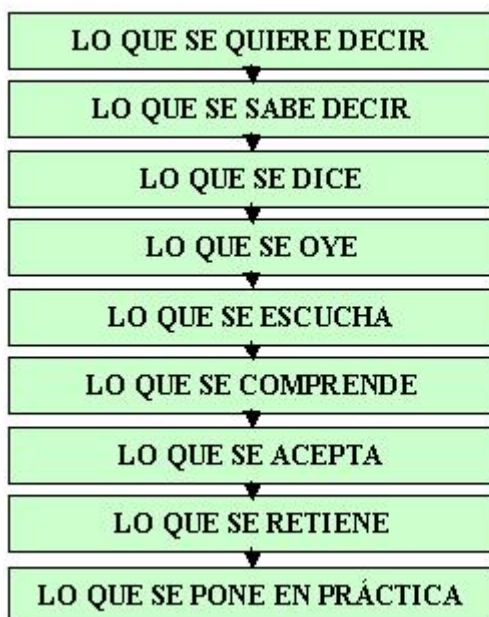


- ❖ **El lugar o momento elegido:** debemos analizar el contexto en el que nos encontramos. Por ejemplo, si queremos comunicar algo a nuestro equipo de trabajo en un taller sin iluminación es fácil que los trabajadores pierdan detalles, o si hay mucho ruido alrededor es muy probable que los resultados de nuestra comunicación no sea el esperado. También es importante saber introducir contenido en un momento u otro.
- ❖ **Perturbaciones o interferencias:** ruidos, multillas. Las muletillas son esas frases que repetimos sin darnos cuenta, «eh...», «sabes...», «me entiendes». Es algo muy normal que no supone ningún trastorno para la comunicación pero que debemos cuidar porque si son muy frecuentes puede resultar molesto
- ❖ **Falta de empatía:** falta de capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objeto de comprender mejor sus reacciones y sus necesidades. Si no se es capaz de empatizar, habrá mayores dificultades de comunicación.
- ❖ **Interpretación personal de los mensajes.** Ante un mensaje es posible que cada uno de nosotros vea o escuche una cosa diferente debido a que:
  - **Seleccionamos la información, en función de nuestras características personales.** Es la tendencia que tenemos a resaltar determinados puntos del discurso que para nosotros tiene una importancia especial, y por tanto a organizar el resto de los datos a su alrededor.
  - **Hacemos interferencias, en función de nuestras actitudes y estereotipos.** No sólo reducimos, sino que sustituimos alguno de los aspectos del contenido del mensaje (malos entendidos, falsas interpretaciones, suspicacias...) Interpretamos el mensaje desde nuestros propios sentimiento y valores, modificando y a veces tergiversando la intención de la otra persona y el contenido del mensaje.
- ❖ **Discrepancias entre mensajes verbales y no verbales:** Cuando ocurre esto, va primero lo no verbal (cómo lo decimos) sobre lo verbal (lo que decimos).
- ❖ **Mensajes mal estructurados o ambiguos:** Debido a falta de secuencialidad, uso de códigos inadecuados, imprecisión del mensaje ,etc.
- ❖ **Defectos en los canales:** interferencias en línea telefónica, pizarra mal estructurada, película de vídeo deteriorada, etc.
- ❖ **Comunicación en cadena:** Es el paso del mensaje por muchos emisores y receptores. Es lo que ocurre con el rumor: un mismo mensaje pasas por muchas manos, lo cual hace que se distorsione.

- ❖ **Falta de atención (No escuchar)::** Tanto por parte del emisor como del receptor. Podemos decir que, la escucha activa, es una de las habilidades principales que debemos tener como emprendedores por que necesitamos saber el punto de partida del “receptor”, los aportaciones que realiza, su opinión sobre nuestro trabajo, etc,... y otros aspectos que nos pueden facilitar el trabajo y ampliar nuestra perspectiva.
- ❖ **Ausencia o deficiencia de retroalimentación (Inexistencia de feed-back):** Esta es la mayor barrera de la comunicación y, por lo tanto, su debida utilización es la forma por excelencia para conseguir una comunicación eficaz. Sin una información de vuelta no sabremos si cumplimos nuestro objetivo ¿nuestro “receptor” está satisfecho? ¿nuestro equipo de trabajo está motivado?.
- ❖ **Estereotipos o prejuicios:** éstos provocan una predisposición a interpretar el mensaje de una determinada forma (sexo, religión, edad, raza...). Los prejuicios son muy peligrosos por que regulan nuestra conducta.
- ❖ **Efecto\_halo:** juzgar a la otra persona en función de la primera impresión; ésta hace que no nos fijemos en los matices y no seamos objetivos.

## COMUNICAR NO ES LO QUE EL EMISOR

COMUNICAR ES:



## ➤ REGLAS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

Para comprender los procesos de la comunicación y como lograr su eficacia, es necesario establecer con claridad los dos elementos básicos de la comunicación.

- **LOS OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN.**
- **EL CONTEXTO EMOCIONAL PROPIO Y DEL RECEPTOR.**

### Objetivo de la Comunicación

TRANSMITIR INFORMACIÓN

LOGRAR INFLUENCIA O COMPROMISO

**La transmisión de la información en la vida profesional exige:**

- Identificación con las tareas y el propio trabajo.
- Identificación con los mensajes y objetivos perseguidos.
- Tener curiosidad mental por leer, perfeccionarse y desarrollarse.
- Aprender a pensar, Hablar y ordenar las ideas.

Para lograr influenciar a los demás es necesario desarrollar en nosotros algunas cualidades y estilos de vida que nos den:

- Carisma y respetabilidad.
- Liderazgo y ascendencia.
- Credibilidad o autoridad.

Mediante estas cualidades “transmitimos a los demás”

- Compromiso
- Implicación

- Confianza
- Respeto
- Autenticidad
- Responsabilidad

**SÓLO SE COMUNICA CON EL EJEMPLO DE  
NUESTROS COMPORTAMIENTOS**

La ambigüedad de las palabras exige:

**DETERMINAR EL CONTEXTO**

La creación o preparación de los mensajes que queremos comunicar, nos obliga a:

- Elegir el contexto
- Seleccionar las frases con las que transmitir la información.
- Evitar “ruidos” que interfieran o distraigan del contexto real.

**NUESTRO PROPIO CONTEXTO EMOCIONAL**

- ¿Qué quiero transmitir?
- ¿Qué siento al formular el mensaje?
- ¿Cómo transmitir lo que pretendo, las palabras y los hechos?

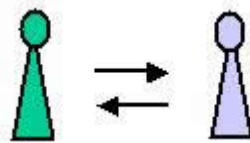
**EL CONTEXTO EMOCIONAL DEL RECEPTOR**

- ¿Cómo se puede interpretar?
- ¿Cómo le afectara?
- ¿Cómo verificar que le afectó positivamente?

## EFFECTOS DE LA RETROALIMENTACIÓN/FEED-BACK

Gracias al “feed-back” existe interrelación; es pues posible la comunicación. Cuando no existe “feer-back” no se habla de comunicación, sino de información. La información es la primera fese de la comunicación. Pero solo el “feed-back” nos indica si la información ha sido eficaz, si ha llegado y ha sido captada por el receptor. Y es el “feed-bacck” lo que permite modificar la información o las condiciones en que se transmite, para que resulte más eficaz.

Las diferencias entre la **comunicación** y la información se basan en los objetivos de cada uno. Con la comunicación buscamos: transmitir, buscar la cooperación, estructurar nuestra organización, intercambiar ideas, conocer si la persona que recibe la información ha comprendido nuestro mensaje



(feedback),...

Sentido pluridireccional de la comunicación

Con la **información** buscamos: facilitar el acceso de determinados datos que adquieren un significado sin preocuparnos de si han sido interpretado acordes a nuestros objetivos



Sentido unidireccional de la comunicación

La información queda asegurada cuando se permite la retroalimentación constante del receptor. El profesor usa el examen como “feed-back”. La telefonista que repite mi número cuando pasa una conferencia quiere que con mi respuesta (“feed-back”)le asegure que no se ha equivocado...

Pero el “feed-back” no es solo verbal, sino también no verbal. Cuando vamos a dar una charla a un auditorio desconocido, la vestimenta, la manera de situarse en el local por parte de los oyentes, etc., también sirven de “feed-back”. En una entrevista, los gestos de la cara, la sonrisa complacida, etc., son el “feed-back” para los interlocutores.

La importancia del “feed-back”, ya dijimos que radica en que el emisor puede adaptar su mensaje al receptor facilitando así la comunicación. El “feed-back” informa al emisor sobre las posibilidades y personalidad del receptor. Estas informaciones le permitirán adaptar oportunamente el desarrollo de la comunicación.

## **SABER ESCUCHAR: NIVELES Y OBSTÁCULOS**

### ➤ **PERCEPCIÓN DE LOS SONIDOS**

**Oír no es escuchar.** Estamos sumergidos en un mundo de ruidos y hemos aprendido a seleccionar los mensajes y prestar atención a lo que nos interesa, de manera que solo oímos lo que escuchamos. La escucha supone atención. El acto de oír activamente entrena: **percibir los sonidos, interpretarlos, valorarlos y emitir nuestra respuesta.**

**Escuchamos lo que queremos oír.** Aunque estén bombardeándonos con un chorro de mensajes sucede que, si uno se concentra en otra cosa, no lo oye. El interés es nuestro “dial” de selección.

Cuando creemos que ya sabemos lo que nos van a decir, materialmente desconectamos y no oímos. **No oímos lo que no queremos oír.** Las discusiones que se centran en el “yo te dije”, “tú no lo has dicho” tienen su origen en esta capacidad interna de selección de mensajes.

### ➤ **INTERPRETACIÓN DEL MENSAJE**

El segundo paso del acto de escuchar es la interpretación del mensaje. Descubrir qué es lo que realmente significan las palabras percibidas. Captar lo que han dicho y lo que han querido decir.

El mecanismo del cerebro y el vehículo del lenguaje son misteriosos y de una enorme complejidad. Lo normal no es que nos podamos entender, eso es lo extraordinario. El emisor encuentra dificultades para encerrar en sus palabras lo que quiere decir y lo que siente. El receptor deberá desentrañar el mensaje, sin que quede teñido por sus filtros personales: ideología, experiencia de vida, cultura, etc.

Emitir en una misma frecuencia de onda y, además, pretender emisor y receptor tengan la misma “emisora” resulta imposible. Por eso nuestras comunicaciones interpersonales están llenas de malentendidos “pero si yo te dije...” “es que yo había entendido...”

Hay que pararse a comprobar si se ha entendido correctamente. El “feed-back” cumple este cometido: asegurarse que hemos entendido lo querían decir, que han captado lo que hemos dicho. Muchas veces oímos, pero no entendemos, o entendemos otra cosa.

### ➤ EVALUACIÓN PERSONAL

Este es el tercer paso en el proceso de escuchar, se centra en la apreciación personal de lo que se ha oído y entendido. ¿Qué supone esto para mí? ¿Lo puedo aceptar?. Valoramos la importancia que para nosotros tiene el mensaje, si vale la pena seguir escuchando, si estamos de acuerdo, si lo aceptamos o no, para, en consecuencia, decidir cuál será nuestra respuesta.

Aquí pueden distorsionar las “pantallas emocionales” que nos sirven de filtro. A veces preferimos no escuchar a alguien porque no nos gusta su aspecto o su forma de vestir; otras nos tragamos una sarta de memeces sólo porque nos han dicho que esa persona es un mirlo blanco. Con frecuencia la evaluación es la encargada de accionar el mecanismo de selección y percepción de mensajes y, en ocasiones, la que produce la distorsión al escuchar.

### ➤ RESPUESTA ACTIVA

"Con el oído se nace, la escucha se hace"

Es la última fase del acto de escuchar. A la acción del emisor corresponde la del receptor. Se habla para que se escuche. La atención completa ayuda a exponer su mensaje al emisor. Nada más decepcionante que encontrarnos con un público distraído, que no hace caso. Si en la comunicación interpersonal el oyente “se desconecta” el otro se queda sin saber qué decir.

Los signos externos de la atención completa se manifiestan de muchas maneras.

- Asegurar al interlocutor que hemos recogido y entendido su mensaje.
- Alentar al interlocutor a emitir nuevos mensajes.
- En la escucha activa procuramos transmitir al emisor que realmente le estamos escuchando, mirándole, asintiendo, acercándonos con el cuerpo, preguntándole sobre el tema de que habla, haciéndole preguntas, resumiendo para verificar que hemos comprendido el mensaje. Nos facilita la comunicación con la otra persona y nos ayuda a fijar el contenido en la memoria
- Comentarios breves de apoyo: “!muy interesante!” “!mira!”, invitaciones a seguir hablando: “!siga, por favor!”.
- Preguntas que denotan interés por el tema.
- No responder es una forma incorrecta de escuchar. Sin respuesta no hay escucha, sólo se oye. Otra manifestación de que se escucha mal es dar respuestas inadecuadas (con lenguaje verbal o no verbal).

Hay que evitar hacer algunas cosas mientras escuchamos:

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que la otra persona está sintiendo.
- No contar «tu historia» mientras la otra persona necesite hablarte.
- Evitar el «síndrome del experto»: cuando alguien te plantea un problema, tú ya tienes las respuestas, antes incluso de que esa persona esté a mitad de su exposición.

## **OBTÁCULOS PARA LA AUDICIÓN ACTIVA**

### **➤ LA PASIVIDAD**

Originada por la falta de interés del oyente se manifiesta en la “desconexión” activa por todo cuanto se está diciendo. Radica en la posibilidad de actuar sobre el mecanismo que permite escuchar o silenciar los mensajes o ruidos exteriores.

### **➤ LA DISTRACCIÓN**

Se presenta como espacios en el tiempo durante los cuales, el oyente interrumpe la atención para fijarla en objetos distintos de los que estaba centrado. Muchas veces estas distracciones las provocan detalles enmarcados en el ambiente donde se produce la escucha. Una postura corporalmente alerta ayuda a la concentración y evita el riesgo de las distracciones.

### **➤ EL ESPIRITU VIAJERO**

Evasión permanente viajando en el tren de las ensoñaciones manteniendo, como de música de fondo, la charla o mensaje del emisor.

### **➤ LA PANTALLA EMOCIONAL**

Tenemos una tendencia natural a atender sólo a lo que nos gusta y nos despierta interés, siendo nuestra conveniencia un filtro para seleccionar lo que escuchamos. Esto entraña automáticamente una tendencia a deformar lo que se oye en función de lo que se quiere. Las pantallas deformantes están en casi todas las situaciones de discusiones agrias y encrespadas. Hay que acostumbrarse a tratar de descubrir las pantallas de nuestros interlocutores y a entrever cuáles son las nuestras.

### **➤ LA FALTA DE MOTIVACIÓN**

La idea de escuchar un discurso abstracto engendra una reacción de aburrimiento. Hay que superar la situación inicial decidiéndose “Me gusta comprender lo que él tenga que decirme”. Solo el deseo de entender abre el espíritu a la comunicación.

### **➤ EL INSTINTO DE REPLICA**



Opuesto a la falta de motivación es la que presenta el oyente demasiado tenso, que tiende a intervenir constantemente, ya que le lleva a no escuchar y a no comprender lo que el orador quiere comunicar.

En vez de seguir el discurso se queda con una frase o un argumento y centra toda su atención en pensar cómo lo va a debatir. Hacen como que escuchan y maquinan interiormente.

#### ➤ **LOR PREJUICIOS**

Este obstáculo se pone en marcha cuando clasificamos al emisor dentro de un cliché establecido, dejándonos llevar por su apariencia, importancia o por su pertenencia a determinados grupos de opinión, y así no le escuchamos por que ya suponemos lo que va a decir. Debemos separar lo que se dice de quién lo dice, si queremos enriquecernos en las conversaciones y elaborar un juicio crítico.

#### ➤ **EL EGOCENTRISMO**

Es la actitud de quien, centrado sobre si mismo, se muestra incapaz de ponerse en el lugar del otro, no muestra “EMPATIA” (“Meterse en los zapatos del otro”). En el adulto esta postura puede estar indicando una mala adaptación social. Es preciso olvidarse de uno mismo para entrar en el mundo de nuestro interlocutor.

#### ➤ **EL SENTIDO CRÍTICO**

Hay que saber desarrollar el sentido crítico, pero sin perder el control. El sentido crítico es necesario para ser un oyente activo y no pasivo, pero hay que tener la medida justa, para hacer la valoración y no pasar a la crítica de los elementos personales.

#### ➤ **EL DESEO DE MEMORIZAR EL MENSAJE**

Es un serio obstáculo el pretender memorizar todo lo que se dice. Si la atención está mas pendiente de las palabras que de las ideas se produce un resultado negativo. De ahí en la necesidad de concentrarse en las ideas.

### **EL LENGUAJE**

No siempre el emisor y el receptor entienden lo mismo por esta o aquella palabra o expresión. A veces resulta difícil encontrar un lenguaje común. El emisor está obligado a adaptar su lenguaje al receptor o grupo.

#### **USOS POSITIVOS DEL LENGUAJE**

- Utilizar “nosotros”.**
- Lenguaje vivo y expresivo.**
- Recursos con chispa y figuras de dicción.**

Nuestro discurso debe basarse en los siguientes principios:

<b>ESTILÍSTICA ORAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Concisión.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Sencillez.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Claridad.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Coherencia.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Naturalidad</b></li></ul>

En la comunicación oral la atención se concentra en la voz. Por ello debemos dar gran importancia y cuidar los siguientes elementos característicos de la voz:

<b>IMAGEN VOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Vocalización.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Entonación.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Velocidad.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Volumen.</b></li><li><input type="checkbox"/> <b>Énfasis.</b></li></ul>

Analícemos rápidamente nuestra capacidad de comunicación. Responde a las siguientes cuestiones del 1 al 5, siendo 1= Nunca, 2= De vez en cuando, 3= Regularmente, 4= Muy a menudo, 5= Siempre. Razona al lado tu respuesta. Procura ser sincero, estas reflexiones nos ayudarán a comprender mejor como funcionamos.

**Me entiendo fácilmente con las personas por muy diferentes que sean.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué crees esto?

**Normalmente, la gente se toma en serio lo que digo.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué crees esto?

**Sé, admitir las críticas y procuro aprender de ellas.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué crees esto?

**Trato de mantener mis propios intereses aunque otras personas tengan intereses distintos.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué crees esto?

**Cuando intento influir en la decisión de una persona parto en primer lugar de sus necesidades y trato de responder a las mismas en lugar de intentar convencerle de que haga lo que yo digo.**

Nunca	De vez en	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
-------	-----------	--------------	--------------	---------

	cuando			
1	2	3	4	5

¿Por qué actúas así?

**Cuando me urge un conflicto con otra persona trato de negociar para que ambos salgamos ganando.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué actúas así?

**Procuo felicitar a las personas cuando hacen algo bien.**

Nunca	De vez en cuando	Regularmente	Muy a menudo	Siempre
1	2	3	4	5

¿Por qué actúas así?

**Sugerencias para mejorar la comunicación**

<b>En la persona que habla</b>	
<b>Facilitan</b> la comunicación	<b>Dificulta</b> la comunicación
Prestar atención al nivel de comprensión de los demás	No atender al nivel de comprensión ni preguntar sobre ello.
Expresar la propia opinión, sin imponerla	Usar estrategias agresivas para imponer su punto de vista
Pensar previamente la idea a expresar	Improvisar, sin tener la idea clara
Organizar la idea a expresar: idea principal, explicación, ejemplo	Irse por las ramas, perderse
Emplear el tiempo adecuado	Excederse en el tiempo, usando detalles intrascendentes

Usar términos claros y sencillos. Si usa términos técnicos pregunta si han sido comprendidos	Usar términos rimbombantes y no estar atento a la comprensión de los oyentes
Respetar las ideas de los demás y sus sentimientos	Intervenir como reacción a lo que otros han dicho, sin cuidar el estilo
Tratar de participar para hacer progresar el discurso (esto supone la escucha activa previa)	Pasar por alto la intervención precedente, no escuchar a los demás

<b>En la persona que escucha</b>	
<b>Facilitan</b> la comunicación	<b>Dificultan</b> la comunicación
Escuchar de forma activa	Aparentar escuchar de forma activa mientras se piensa la estrategia para confrontar lo que están contando.
Intentar comprender el mensaje de la otra persona, aún cuando no se esté de acuerdo con ella	Intentar debatir, confrontar, desafiar con un argumento más potente, mientras que la otra persona habla
Mostrar actitud sosegada de escucha, interés por lo que dice el otro	Mostrar actitud de extrañeza, desinterés
Intentar evitar los prejuicios hacia quienes hablan o hacia su opinión	Expresar prejuicios, estereotipos...
Actitud de aceptación de opiniones diferentes o contrarias a la propia, como susceptibles de enriquecer al grupo	Actitud de rechazo a lo que no <i>cuadra</i> con lo que uno piensa
Usar adecuadamente los turnos de palabra	Romper los turnos, y cortar al compañero/a que habla

### **COMUNICACIÓN NO VERBAL**

Pocas veces nos damos cuenta de la importancia que tiene los gestos, el tono de voz, la postura, etc. en la comunicación ordinaria que tenemos con los demás. Entender las claves de la Comunicación no Verbal puede

ayudarnos a tener una comunicación más efectiva, interpretando el lenguaje no verbal de la persona con la que hablamos o bien procurando no contradecir nuestras palabras con el resto de nuestros elementos comunicativos.

Según cierto estudio llevado a cabo por el antropólogo Albert Mehrabian, solo el 7% de la comunicación entre dos personas se realiza mediante las palabras.

Observemos los datos

## **Comunicación**

- 07% **Palabras**
- 38% **Voz** (entonación, proyección, resonancia, tono, etc)
- 55% **Lenguaje Corporal** (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración. etc)

Estos datos no tienen que tomarse como algo categórico, puesto que depende la expresividad de la persona que se está comunicando.

En cualquier caso, la importancia de la Comunicación no Verbal es universalmente reconocida y conocida por todos nosotros de manera inconsciente. Por ejemplo, si preguntamos a un familiar nuestro "¿Que tal te ha ido el día?" y nos responde "Bien", seguramente detectaremos su verdadero estado, por ejemplo por su tono de voz, y tal vez pensemos "Creo que realmente no ha sido tan bueno, parece cansado".

### ➤ **CÓMO UTILIZAR NUESTRO LENGUAJE NO VERBAL**

Es importante no contradecir nuestras palabras con la comunicación no verbal, de otra forma proyectaríamos un mensaje inconsistente, que reduciría su efectividad. Podríamos dar decenas de consejos para ello pero creo que es más útil centrarse en:

- **Se tu mismo**

La forma más genuina de no producir discrepancias entre el lenguaje verbal y no verbal es expresarse según los sentimientos internos, que son los que gobiernan el resto de los elementos de la comunicación.

Esto no siempre puede ser adecuado, sobre todo en ambientes laborales, en donde actuar de esta manera puede ir en contra del objetivo de la comunicación (por ejemplo vender un producto) o actuar con poca asertividad. La persona asertiva es aquella persona capaz de expresar sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de un modo adecuado a cada situación social que se le presente, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de modo adecuado los posibles problemas que surjan

- **Crete tu personaje**

Si por determinadas circunstancias, no podemos o debemos expresarnos según nuestros sentimientos, (por ejemplo, motivar a tus empleados, aun cuando para ti la situación de la

empresa es ciertamente desmotivante) tenemos que intentar meternos en la piel de una persona que percibe fuertemente los sentimientos que debemos transmitir. Hasta que no lo consigamos no deberemos comunicarnos.

No podemos transmitir seguridad si estamos inseguros, no podemos transmitir tranquilidad si estamos nerviosos.

### Trucos para manejar el lenguaje no verbal

#### Usa tus ojos para hablar

Los ojos son las ventanas del alma. La persona que **mira limpiamente** a los ojos de otros es una persona segura, amistosa, madura y sincera. Sus ojos y su mirada pueden decir tanto porque **expresan prácticamente todas las emociones**: alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos muchas veces se puede saber lo que está pensando. Por eso, constituyen una ayuda poderosa en la conversación.

#### El uso adecuado de las manos

Tus manos se pueden aprovechar muy bien para **complementar tus palabras** y dar mayor fuerza a tu conversación. No las utilices inútilmente y mucho menos para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona. Tampoco las uses violentamente, palmoteando o pasándoselas casi en el rostro a la otra persona.

#### Cuidado con lo que tocas

Hay muchas personas que siempre están dando palmadas en la espalda o tocando a los otros en los brazos, como para llamar su atención. Es bueno demostrar cariño, pero también hay que guardar el debido respeto a los demás. Muéstralo **no tocando a la otra persona innecesariamente**. Hay quien se siente muy molesto si le tocan, ten cuidado. Pero tampoco hables o escuches con las manos metidas dentro de los bolsillos porque eso denota indiferencia y mala educación.

#### Gestos que denotan impaciencia o aburrimiento

La actitud física demuestra lo que el alma está sintiendo. Si **alguien finge** interés en una conversación, la otra persona se dará cuenta muy fácilmente por sus gestos y ademanes. Moverse nerviosamente o levantarse, cruzar y descruzar las piernas, moverse en el asiento o mirar constantemente el reloj demuestra aburrimiento y es una gran falta de respeto. **Si tienes que mirar la hora, hazlo en el reloj de otro.**

### Aprender a sentarse

Aprende a sentarte tranquilo y comportarte cuando se escucha. Reparte equitativamente el peso de tu cuerpo para no cansarte mientras estás sentado conversando. Si te sientas en **el borde de la silla**, es indicativo que deseas irte tan pronto como sea posible.

Si cambias constantemente de posición, estás expresando a gritos que estás **aburrido**. Si **mueves incesantemente los pies** durante la conversación, tu interlocutor pensará que estás molesto, inseguro, irritado, nervioso, cansado o aburrido. Sitúate en una posición cómoda y descansada que te permita respirar mejor y manejar mejor tu voz.

### Control de la mirada

Cuando estés hablando con alguien, **no estés mirando a todos lados**: a la ventana, al techo, al suelo o limpiando sus uñas. Tampoco mires morbosamente y curiosamente los zapatos, pantalones, camisa o peinado del que habla. **Mantén el contacto ocular**, pero sin fijar en exceso la mirada: eso lo hacen los locos. De todas formas, si quieres **fijar la mirada** durante mucho tiempo en alguien sin cansarte psicológicamente, **mira su entrecejo**. Para el otro/a no hay diferencia.

### Control de las expresiones del rostro

**¡Sonríe!** Intercalar sonrisas cálidas y francas en la conversación transmite confianza, alegría y buena disposición. Sin embargo, **no exageres**. Sonreír demasiado frecuentemente puede convertir el gesto en una especie de mueca y dar la impresión de que es algo hueco, vacío y fingido. **Apretar exageradamente los labios** puede delatar que tienes dudas o desconfianza acerca de lo que el otro está diciendo o sugerir que no estás expresando realmente lo que piensas o sientes



