

Módulo 3

Comunicación

Definiciones

Significa “poner en común” algo mediante el uso de un código. Según el diccionario de la Real Academia Española comunicar es:

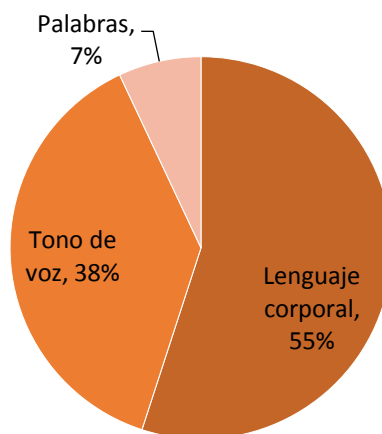
- Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.
- Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene.
- Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo.

Tipos de comunicación

Los códigos para comunicar varían según la cultura y pueden ser

- Verbales
 - orales
 - escritos
- no verbales
 - gestos
 - movimientos corporales
 - forma, color, sonidos, la música, etc.

Comunicación Interpersonal



La comunicación interpersonal tiene más componentes no verbales que verbales. El 93% de lo que decimos depende de la forma y no del contenido.

Cuando los que decimos y la forma en que lo decimos no coinciden, hablamos de incongruencia. Es importante utilizar los tres canales (cuerpo, voz y palabras) para comunicarnos y prestar especial atención a la congruencia entre ellos para lograr que la comunicación sea efectiva.

Principios para mejorar la comunicación

La PNL es la convierte en la disciplina más poderosa para alcanzar la "comunicación efectiva".

- La comunicación incluye la habilidad para
 - Enviar mensajes.
 - Comprender a las personas.
- El mapa no es el territorio:
 - La gente no responde a la "realidad" sino a "su propio mapa" de la realidad. Mientras más conozcamos del mapa del otro, más posibilidades de comunicarnos de manera efectiva.
- El resultado de nuestra comunicación no está dado por el mensaje que enviamos, ni por nuestra intención; sino por la respuesta obtenida.
- Mientras más amplio y flexible sea nuestro mapa, más posibilidades de comunicarnos efectivamente con los demás tendremos.
- El feedback es fundamental para la comunicación efectiva.
- Detrás de cada acción o respuesta, hay una intención positiva.
- Seamos capaces de adecuar la segunda parte de nuestras oraciones a la respuesta que percibimos hacia la primera mitad.
- Démosle más espacio a las soluciones que a los problemas.
- Digamos lo mismo con las palabras y el cuerpo.
- Cuando un mal día u otro acontecimiento interfiera en nuestra forma de comunicarnos, anticipémoslo.
- Utilicemos todos los canales (visual, auditivo y kinestésico) para comunicarse.

Actitudes

La formación de hábitos y actitudes de éxito es parte de cualquier programa de Liderazgo o cambio Personal.

Formar hábitos es una manera constructiva de enfrentarse a los retos de la vida. A través de estos retos se van descubriendo medios para alcanzar un fin deseado o para resolver un problema satisfactoriamente. Y una vez encontrado ese medio, el hombre va tratando de convertir sus actitudes y acciones en un procedimiento uniforme.

- Desarrollar Actitudes positivas: son fundamentales para desarrollar el Liderazgo Personal, la confianza, el respeto, el entusiasmo, la decisión y la seguridad.
- Erradicar de la vida posiciones como la de “no puedo”, “es imposible”, “con este equipo no hay nada que hacer”, “no contamos con los medios”, “hemos intentado y no hemos podido”, etc.
- Empezar a cambiar las actitudes actuales
- No dejarse acobardar por la resistencia interna.

Los inhibidores del Liderazgo

El hombre nació para ser líder, pero en el proceso de adaptarse a las complejidades de su mundo, se inhibe con frecuencia.

Entre estos inhibidores sobresalen fundamentalmente los temores, las dudas y las preocupaciones.

El miedo hace reaccionar en forma totalmente ajena al comportamiento normal. Es destructivo todo lo que le impide al hombre ser el mismo. El miedo es negativo cuando es una respuesta condicionada, sin relación con ninguna amenaza real, en el ambiente que rodea a la persona. Cuando una persona experimenta miedo con base únicamente en lo que otras personas dicen, sus temores son artificiales y destructivos. El temor se convierte en motivador negativo letal cuando es creado por uno mismo. Mina las fuerzas y la creatividad.

La fe desplaza al temor. Para ser líder, hay que construir una esencial confianza en uno mismo.

Muchas personas tienen poder, pero pocos tienen poder para llegar a las personas; esos son los verdaderos líderes

Amorosidad
No lo tomes personal
Sonríe
Impacto
Intención
Gratitud

La escucha

La **escucha activa** es un elemento indispensable para lograr una buena comunicación. Permite alcanzar diálogos constructivos que mejorarán nuestra vida laboral y personal

Escuchar no es oír. El ideograma se compone de los elementos necesarios para una escucha activa.



Usamos nuestros **oídos** para captar las palabras que el otro dice, a la vez que le damos a nuestro interlocutor la categoría de **soberano** del momento, a quién brindamos nuestra atención.

Una escucha empática implica mirar al otro con nuestros **ojos** en busca de gestos, miradas o movimientos para detectar la congruencia entre lo que el otro dice con sus palabras y con su cuerpo.

Tenemos que poner en juego nuestro **corazón**, despojarnos de nuestros juicios y sentimientos y dejar que el otro nos impregne con los suyos.

- El concepto oriental de **escuchar**, implica enfocar toda la percepción, lo cual le da a la escucha una dimensión mucho más profunda.
- **Grocar** o "captar la esencia de" define un estilo de comunicación, en el que cada persona entiende completamente a la otra. Cuando grocamos, comprendemos intelectual y emocionalmente al otro.
- **Amae**, implica sentir las necesidades y los sentimientos del otro y decodificar la respuesta no solicitada. Una forma de empatía que implica el compromiso de toda nuestra percepción y nuestra atención.

Consejos a la hora de escuchar:

- **Apagar nuestros diálogos internos:** para que no interfieran en la escucha.
- **Escuchar sin interrumpir:** Evitar la impaciencia o el impulso por corregir.
- **Escuchar con empatía:** Mientras el otro habla, aceptaremos lo que dice, nos pondremos en su lugar y buscaremos crear una corriente de simpatía que favorezca nuestra comprensión.
- **Escuchar con todo el cuerpo:** alentar al otro a expresarse: asentir, gesticular, acompañar con nuestros ojos y expresiones el énfasis del otro.
- **Presta atención a los otros:** ver la reacción de los demás. Estar atentos al intercambio de miradas, gestos de fastidio o aburrimiento, movimientos de afirmación o negación, etc.
- **Escuchar de forma analítica:** distinguir la terminología, los ejemplos, las ideas principales y las secundarias que nuestro interlocutor expone.
- **De ser posible tomar notas:** apuntar nuestras dudas o disensos para poder luego preguntar de modo adecuado.
- **Escuchar con la mente abierta:** Especialmente cuando dicen algo con lo que no estamos de acuerdo. Escuchemos lo que el otro dice y no lo que nosotros queremos escuchar

Consejos para evitar el ruido:

Elementos que entorpecen la escucha activa.

- **Escuchemos sin prejuicios.** Prestemos atención a lo que el otro dice y no a lo que nosotros “creemos” que quiere decir. Despojémonos de ideas preconcebidas con respecto a nuestro interlocutor.
- **No nos adelantemos ni adivinemos las intenciones o deseos del otro.** Si creemos que el otro trae una intención oculta, no escucharemos lo que dice, sino nuestro propio dialogo interno.
- **No aconsejemos.** Cuando alguien nos cuenta su problema, lo último que desea es que le digamos lo que alguien más hizo en una situación similar, ni lo que “haríamos” nosotros.
- **No ensayemos la respuesta.** Muchas veces mientras el otro nos habla, dialogamos con nosotros mismos, ensayando nuestras respuestas a sus palabras. Como no podemos escucharnos a nosotros y al otro, dejamos de escuchar al otro.
- **Evitemos las eliminaciones.** Con frecuencia detectamos algo en que esperábamos escuchar del otro y al hacerlo nos desconectamos de todo lo demás que pueda decir.

Metas de la comunicación efectiva

- Lograr que la gente responda a lo que deseabas transmitir o querías y no sólo a lo que dijiste.
- Conectar el espacio del problema con el espacio perceptual o modelo del mundo de las personas relevantes del sistema.
- Desarrollar la agudeza de ser capaz de ajustar la segunda parte de la frase, de acuerdo a la retroalimentación recibida en la primera parte.
- Ampliar el espacio de la solución para que sea mayor al espacio del problema.

Consideraciones para una buena comunicación

1. Definir el **objetivo** de nuestra comunicación.
2. Analizar cuál es la **respuesta** que provocamos.
3. Si la respuesta que obtenemos no es la que esperábamos, la **flexibilidad** nos permitirá adaptar esa respuesta y reciclarla para el beneficio de la comunicación.