

Material Imprimible

Curso Introducción a la programación neurolingüística

Módulo Comunicación verbal y no verbal

Contenidos:

- ¿Qué es la comunicación?
- Albert Mehrabian y la comunicación interpersonal
- Supuestos y principios de la comunicación efectiva
- La escucha
- Las metas de la comunicación efectiva
- La buena comunicación

La comunicación

Ya desde el principio, cuando hablamos de las presuposiciones de la Programación Neurolingüística, planteamos que la comunicación se da en dos niveles: un nivel verbal y un nivel no verbal. Para saber que la comunicación se da en un nivel verbal y un nivel no verbal, vamos a comenzar por el principio, sabiendo de dónde viene la palabra comunicación.

Comunicar o comunicación viene de “comunis”, que era lo que había en común, de tal manera que, cuando comunicamos algo, lo que hacemos es poner algo en común con otro u otros.

El Diccionario de la Real Academia Española nos dice que **comunicar** es transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.

En esta primera acepción vemos que aparece la palabra señales, código, emisor y receptor, y es importante esto de los códigos en común al emisor y al receptor, porque si, cuando comunicamos, los códigos que utilizamos no son comunes a las dos personas o a las dos partes, no podremos estar hablando de una comunicación. En todo caso, estaremos hablando de otro tipo de relación.

Una segunda acepción habla de que comunicar es hacer a otro partícipe de lo que uno tiene, y una tercera nos dice que es descubrir, manifestar o hacer saber algo a alguien.

En general, en todas las acepciones de la palabra comunicar o comunicación, se hace referencia a esto de “poner en común algo”.

Para poder hablar de comunicación, tenemos que saber que existe un modelo básico de la comunicación, que consta de un emisor, un receptor y un mensaje.

Fue Roman Jakobson quien agregó al concepto original de emisor, receptor y mensaje, el de retroalimentación o feedback, que son los mensajes que el receptor enviará a su vez al emisor.

Jakobson nos dice que sin retroalimentación o feedback, no existe la comunicación. En todo caso, podríamos hablar de la transmisión unidireccional de mensajes, pero no de un proceso comunicativo. Para que haya comunicación, se tiene que dar este bucle de ida y vuelta entre emisor y receptor.

Dijimos que íbamos a hablar de dos niveles de comunicación, uno no verbal y otro verbal. Y, como la misma palabra lo sugiere, el **nivel verbal** utiliza las palabras. Es aquel nivel en el que transmitimos palabras, y podremos hacerlo por distintos medios, de manera personal, hablando por teléfono con una persona que está remota en la distancia, escribiendo, ya sea una carta, un mensaje de texto o un chat. Pero lo que distingue al nivel verbal es la utilización de las palabras, o sea, del lenguaje.

El segundo nivel de comunicación es un **nivel no verbal**. Entrarán en este los gestos al momento de comunicar, la postura corporal, por ejemplo, y cosas mucho más sutiles como podría ser la vestimenta con la que comunico algo. Todo lo que no sea palabras, pero sirvan a los fines de comunicarle algo a alguien, entra en la categoría de comunicación no verbal.

Vamos a hablar mucho de comunicación porque es un tema clave para la programación neurolingüística, y vamos a utilizar recurrentemente dos conceptos que en la PNL son claves. Uno es la integridad, que viene de "*integritas*", que significa "totalidad" o "robustez", y tiene que ver justamente con eso, con ser una persona completa e indivisible, que dice lo que piensa y que hace lo que dice.

Las personas íntegras son aquellas que expresan su pensamiento cuando hablan y que hacen aquello que dijeron que iban a hacer. Son personas que son reconocidas porque cumplen sus promesas, no cambian de opinión a mitad de camino, dicen lo que piensan y no esconden su pensamiento tras sus palabras. Asimismo, las personas que actúan de esta manera generan confianza en los demás. Este es un tema súper importante, por ejemplo, para cuando hablemos de liderazgo.

Por el contrario, una persona que dice algo completamente distinto a lo que piensa, que dice una cosa delante de alguien y cuando esa persona se retira dice otra, una persona que no cumple sus promesas, que no honra sus palabras con sus acciones, genera desconfianza en los demás.

Otra palabra con la que vamos a tratar bastante es con la congruencia. Como nuestra comunicación opera en dos niveles, uno verbal y uno no verbal, es necesario que estén en sintonía, que guarden relación entre sí, porque si yo comunico algo por medio de mis palabras y con mis gestos comunico justamente lo contrario, lo que creo en mi interlocutor es una confusión, ya que no sabe a qué creer, si a mis palabras o a mis gestos.

La idea es que cuando comunicamos seamos indivisibles, enviemos el mismo mensaje por todos los canales, por el nivel verbal y por el nivel no verbal. De esa manera, el otro no se confundirá y generará confianza en mi interlocutor.

Albert Mehrabian y la comunicación interpersonal

Vamos a comenzar hablando de Albert Mehrabian, profesor emérito de psicología de la Universidad de California en Los Ángeles, también conocida como UCLA, que desarrolló un modelo aplicado a las comunicaciones interpersonales que sostiene que el 93% de lo que decimos depende de la forma y no del contenido.

Mehrabian decía que el 55% de lo que transmitimos en un intercambio de tipo interpersonal lo decimos con nuestro lenguaje corporal, mientras que un 38% de lo que decimos lo transmitimos con nuestro tono de voz, es decir, con la forma en que decimos las cosas. Por su parte, le asigna apenas un 7% a las palabras que utilizamos para transmitir esos mensajes.

Este modelo parece algo descabellado, y por eso hicimos hincapié en que se desarrolló exclusivamente para las comunicaciones interpersonales de contenido personal, lo que quiere decir que es aplicable en las comunicaciones entre dos personas que están frente a frente y que están tocando temas personales.

Si tratamos de extrapolar este modelo a otras áreas, seguramente vamos a encontrar que esto no es así.

Como dijimos anteriormente, obviamente este intercambio no se emplea en cualquier tipo de comunicación, sino que se aplica sólo a las interpersonales con contenido personal. Si yo intentase transpolar este mismo modelo, por ejemplo, a una relación laboral, obviamente que estaría fallando. Y pasa sencillamente que en otros ámbitos que no son tan relajados como una comunicación interpersonal, las personas no transmiten exactamente en lenguaje corporal lo que están pensando. Muchas veces el lenguaje corporal o los gestos se enmascaran de acuerdo a las circunstancias, al ámbito y al ambiente en el que uno se esté desempeñando.

¿Cuántas veces escuchaste que sólo tenemos una oportunidad de causar una buena primera impresión? ¿Será cierto esto? Imagínate un ámbito como el de una entrevista laboral. Tenés sólo esa oportunidad para causar una buena primera impresión, de manera

tal que lo más probable es que no llegues tarde, ni que entres a saludar al selector de personal con cara de pocos amigos, porque no estarías causando una primera buena impresión.

¿En qué otros detalles olvidamos fijarnos al momento de comunicar? ¿Somos conscientes de todo lo que comunicamos? ¿Somos conscientes, por ejemplo, de que comunicamos con nuestra vestimenta y nuestro cuidado personal? Cuando asistimos a una entrevista de trabajo o a una cita romántica, le comunicamos al otro, aún antes de abrir la boca, si estamos interesados o no en esa cita. Le comunicamos al otro si estamos interesados con nuestra forma de vestir y con el esmero que pusimos para prepararnos para asistir a esa cita.

También estamos comunicando con nuestra puntualidad: a nadie se le ocurre llegar tarde el primer día de trabajo, y tampoco en la primera cita romántica con alguien.

Además comunicamos con nuestra actitud corporal. No dicen lo mismo unos hombros erguidos que unos hombros encorvados. No dicen lo mismo una sonrisa en el rostro que el ceño fruncido. Sin embargo, a veces lo olvidamos.

Los gestos son fundamentales en la comunicación, y tenemos que recordar que tienen que ser congruentes con las palabras que estamos utilizando. Muchas veces, cuando no se guarda coherencia entre lo que se dice y los gestos que se hacen al decirlo, la persona, el interlocutor, se confunde.

Y si la persona se confunde, lo más probable es que lo que más peso guarde o lo que más peso tenga al momento de quedarme con algo de esa comunicación sea el gesto y no la palabra. ¿Cuántas veces escuchaste decir “¡Mmm! ¿Viste la cara que puso?”? Justamente, lo que quedó en el recuerdo de esa persona no fue tanto lo que se dijo en palabras, sino el gesto que se hizo al decir esas palabras.

También comunicamos con la forma en que escuchamos a los demás. Una comunicación abierta, honesta y respetuosa debe incluir la escucha, pero no cualquiera, sino una respetuosa, amorosa y activa.

Tenemos que tener en cuenta que cuando algo obstruye nuestra comunicación, lo mejor es advertirle a nuestro interlocutor que hay algo que está estorbando esa comunicación.

Imagínate, por ejemplo, que tienes un día terrible y te encuentras con tu pareja al finalizar el día porque tienes una cena. Quizás vengas con toda esa carga emocional de haber tenido un mal día en el trabajo, y si tu pareja no lo sabe, lo más probable es que descargues con ella toda esa carga negativa que traes del día y ella crea que es algo personal. Lo mejor sería advertirle que tuviste un mal día y que tenga un poco de paciencia apenas llegas a la cita, ya que la honestidad de reconocer que podemos estar comunicándonos mal es una buena práctica para que el otro sepa que no es algo personal.

Los principios de la comunicación efectiva

Para que una comunicación sea efectiva y alcanzar el objetivo que me planteo antes de comenzar el intercambio, tienen que darse ciertas condiciones. En primer lugar, tenemos que tener en cuenta que para comunicarnos necesitamos dos habilidades. La primera será la de transmitir mensajes. La segunda, tan importante como la primera, es comprender a los demás.

El segundo principio es una de las presuposiciones de la PNL, y dice que el mapa no es el territorio, y como el mapa de una persona no es la realidad del mundo ni es la realidad unívoca, es necesario conocer el mapa de la persona con la que me voy a comunicar para poder tener éxito en mi comunicación. Mientras más conozca acerca del mapa de la otra persona, más posibilidades de comunicarme de manera efectiva tendré.

También dijimos que el resultado de mi comunicación es la respuesta que recibo de la otra persona. Muchas veces confundimos el resultado de la comunicación con nuestra intención original al comenzar la comunicación. Sin embargo, la mayoría de las veces, al momento de comunicar nuestras ideas, nos alejamos mucho de nuestra intención original y vemos que la respuesta en el otro no tiene nada que ver con nuestra intención.

Otro principio es la amplitud y la flexibilidad, que se relaciona con el segundo de que el mapa no es el territorio. ¿Por qué? Porque mientras más amplia y flexible sea la persona, más posibilidades tendrá de comunicarse de manera efectiva con los demás. Es necesario que flexibilicemos al máximo y que ampliemos nuestro mapa del mundo, incluyendo partes de los mapas de las demás personas, para poder comunicarnos de manera efectiva.

El quinto principio tiene que ver con la retroalimentación o el feedback, lo que nos proponía Jakobson en el modelo de la comunicación. Y es que en comunicación no hay errores, sólo la oportunidad de mejorar, de manera tal que si el feedback, la retroalimentación o la respuesta que recibo del otro no es la esperada, tendré la posibilidad de ajustar y mejorar mi comunicación para que sea efectiva.

Esto se relaciona con el siguiente principio, que tiene que ver con adecuar la segunda parte de mi mensaje con la respuesta que recibí a la primera parte del mensaje. O sea, si en una conversación con alguien veo que la otra persona me da una respuesta que no es la esperada, aunque no sea verbal, hace un gesto, se mueve incómodo en la silla, mira el reloj fastidioso o cualquier gesto que me esté dando la pauta de que algo no está funcionando en esa comunicación, podré adecuar la segunda parte de mi mensaje a esa respuesta, a ese feedback que recibí. Si la persona mira el reloj, podría por ejemplo preguntar “disculpame, ¿estás muy apurado? ¿quieres que lo charlemos en otro momento?” Si la persona hace un gesto de incredulidad, podría decirle por ejemplo, “¿hay algo que no te queda claro? ¿quieres que te explique mejor?”

El siguiente principio tiene que ver con ampliar el área de las soluciones y minimizar al máximo el área de los problemas, ya que cuando nos comunicamos tenemos que aportar soluciones, no problemas. Las personas no vamos por la vida buscando gente que nos traiga problemas, vamos por la vida buscando personas que nos traigan soluciones, de manera tal que convirtámonos en esas personas que aportan soluciones.

Por último, es importante que nunca perdamos de vista que detrás de toda conducta humana hay una intención positiva. Cualquier programa de cambio y liderazgo incluye la formación de hábitos e incorpora cultivar actitudes beneficiosas para la persona.

Ahora bien. Decimos que comunicar no es más ni menos que aprendizaje en el largo plazo. Del mismo modo, el aprendizaje es comunicación en el corto plazo. Y para aprender a comunicarnos y para comunicarnos mejor, necesitamos empezar a tener en cuenta qué hábitos y qué actitudes nos van a ayudar a tener éxito, a ser efectivos en nuestros intercambios con los demás.

Somos el resultado de lo que hacemos cada día de nuestra vida. Nuestra vida no es más que el resultado de la sumatoria de nuestros días.

Mahatma Gandhi decía lo siguiente: “Cuida tus pensamientos, porque se convertirán en tus palabras. Cuida tus palabras, porque se convertirán en tus actos. Cuida tus actos, porque se convertirán en tus hábitos. Cuida tus hábitos, porque se convertirán en tu destino”.

Y... ¿Cuáles serán los hábitos que queremos mejorar, que queremos incluir en nuestra vida para tener ese destino que soñamos? Siempre que hablemos de comunicación, de conversaciones con los demás, o siempre que intentemos mejorar nuestras relaciones, tenemos que tener en cuenta que lo primero que tenemos que expresar en cualquier intercambio es amorosidad, que es ese sentimiento o esa actitud de cuidado y respeto del otro.

Empecemos a tratarnos con una actitud amorosa, compasiva, de cuidado cariñoso del otro, aún en los intercambios que no tienen que ver con lo afectuoso; aún en el trabajo, aún con personas que no conocemos, necesitamos empezar a tratarnos con amorosidad.

Otra de las actitudes que ayuda, y mucho, a comunicarnos mejor, es no tomar las cosas de manera personal. Cuando damos cursos de atención al cliente es una de las primeras premisas: “no tomes personal lo que el otro dice o lo que el otro hace”. No están atacándonos de manera personal, quizás el otro tuvo un mal día o una mala experiencia, de manera tal que no lo debemos tomar personal. Tenemos que recordar siempre que las personas no son las cosas que hacen, hay una diferencia entre el ser y el hacer.

Asimismo, vamos a trabajar bastante con nuestra sonrisa más adelante, pero por este momento y en este instante vamos a decir que sonrío, ya que la sonrisa abre puertas, cambia la energía de un ambiente.

De igual manera, cuidemos el impacto que producimos en los demás. Esto se aplica de una manera excelente a intercambios de reuniones de trabajo, de reuniones entre amigos, donde un grupo o un equipo se junta para conversar. Tenemos que ser conscientes del impacto que nuestras palabras tendrán en el otro, regularlo, y empezar a tomar conciencia de lo que nuestras palabras, gestos o actos van a causar en los demás y ser medidos.

Otra actitud que ayuda es hablar con intención, lo que quiere decir que, si no es necesario que acotes, si no es necesario decir algo, no lo digas. No tenemos que llenar espacios, tenemos que hablar con intención.

Y por último, algo que ayuda muchísimo en la vida en general es mostrarnos siempre agradecidos, exhibir siempre una actitud de gratitud hacia los demás, hacia la vida, de gratitud hacia nosotros mismos.

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles y más bienvenidos en cualquier intercambio comunicacional, de manera tal que empieza a mostrarte agradecido de que te escuchen, agradecido por el tiempo que te brindan, y por la oportunidad de comunicarnos.

Algo que nos frena mucho en la vida es nuestro ego, y muchas veces los seres humanos, en aras de protegerlo, desarrollamos miedos desde nuestra más tierna infancia. Este es uno de los principales motivadores negativos en el ser humano.

Eckhart Tolle, escritor y guía espiritual alemán, decía que “los hábitos mentales favoritos del ego, los que le fortalecen, son la queja y la reactividad. Buena parte de la actividad emocional-mental de muchas personas consiste en quejarse o en reaccionar contra esto o contra lo otro.”

Tolle, en esta frase sencilla y breve, nos da la pauta de todo lo que ataca en una comunicación. El miedo, el ego, la queja, la reactividad, son las cosas que erosionan cualquier intercambio comunicacional. Cuando ponemos el ego y el miedo por delante de las intenciones positivas de nuestra comunicación, estamos autoboicoteándonos, estamos inconscientemente pidiendo fracasar en esa comunicación.

La queja y la reactividad son dos factores que hacen que la gente se aleje de uno, puesto que nadie tiene deseos o nadie aspira a rodearse de personas quejosas y reactivas, ya que son dos actitudes sumamente dañinas para nuestras relaciones y nos van dejando cada vez más solos y aislados. De manera tal que es importante empezar a pensar qué miedos están socavando nuestras relaciones, nuestra creatividad y las posibilidades de ser felices.

La escucha

Peter Senge decía que la capacidad de aprendizaje de un equipo comienza con el diálogo.

Ahora bien, ¿cómo comienza el diálogo? Con la escucha. La base o la piedra fundante de un buen diálogo es una buena escucha.

Los japoneses utilizan, para decir la palabra escuchar, un ideograma compuesto por 5 ideogramas menores. Esos ideogramas son el oído, porque necesito prestarle mis oídos para escuchar qué es lo que la otra persona me dice y de qué manera me lo dice.

Necesito el ojo, que es el segundo ideograma, porque cuando uno se comunica con otra persona hay que mirarla para que no se me escape algún gesto o una postura corporal o algún ademán que contradiga lo que me está diciendo con palabras, por ejemplo.

Para esto preciso tener mi atención no dividida, que es el tercer ideograma, ya que es necesario poner toda nuestra atención en la otra persona, hacer foco absoluto en ella. No podemos escuchar y estar con la atención en otro lado. La escucha implica focalizar nuestra atención.

Asimismo, tenemos que poner nuestro corazón, que implica dejar los juicios o los sentimientos negativos que puedan empañar esa comunicación afuera del intercambio. Si tengo juicios de valor o sentimientos negativos tengo que hacer un esfuerzo y dejarlos afuera del intercambio porque si no esos sentimientos van a empañar cualquier intento de comunicación.

Por último, ellos hablan del soberano, en el sentido de que mi interlocutor se convierte en ese momento en el amo y señor del momento. Es la persona a la que le debo reverencia y respeto hasta que termine el intercambio.

De esa manera conciben los japoneses la escucha, un sentido mucho más profundo que el occidental por la sencilla razón de que implica prestar toda nuestra percepción a la escucha, mientras que los occidentales tendemos a concebirla solo con las orejas, solo con los oídos.

La autora Trinidad Hunt nos acerca el término grocar, tomado de la novela “Forastero en tierra extraña”, de Robert Heinlein de 1961. Hunt nos dice que grocar es comprender completamente al otro, lo que implica un entendimiento tanto intelectual como emocional. Tengo que comprender con mi cabeza, mi razonamiento y mi lógica, pero también con mi emoción.

¿Cuántas veces en intercambios sumamente racionales olvidamos poner nuestra emoción? O al revés, ¿cuántas veces en intercambios emocionales con personas a las que le tenemos una gran estima, cariño, amor o afecto, olvidamos poner nuestro intelecto en juego? Es como si tuviésemos el intelecto y la emoción en gabinetes separados y no pudiésemos o no tuviésemos la facilidad de juntarlos. Pues bien, lo que nos propone Trinidad Hunt para mejorar nuestra comunicación es utilizar las dos áreas en nuestros intercambios. Poner el intelecto y la emoción en juego.

En general, cuando consultamos acerca de qué es la escucha activa, se nos dice una definición bastante clásica y vacía, que es que “la escucha activa incluye todo el cuerpo”. No, la escucha activa incluye más que todo el cuerpo. Veamos qué componentes tiene.

La escucha activa posee tres momentos. El primero es atender, porque tengo que atender a la otra persona, lo que implica un contacto visual, gestos y postura corporal que reflejen esa atención que estoy teniendo. Además, atender supone tiempo y, sobre todo, un silencio que invite al otro a hablar, que dé lugar a que surjan las palabras que tienen que surgir.

El segundo momento de la escucha activa tiene que ver con seguir al otro, seguir lo que dice, asentir con gestos y palabras, no opinar ni interpretar lo que el otro me está diciendo, y si tengo dudas, tendré el tercer momento.

Este tiene que ver justamente con reflejar al otro. Si tengo dudas, podré usar paráfrasis para confirmar, lo que implica repetir lo que el otro dice con mis propias palabras. Por ejemplo: “discúlpame, a ver si te entendí”, y repetís las palabras que el otro dijo pero con tus propias palabras.

Reflejar implica mostrarse empático y exhibir empatía con la otra persona. También conlleva reflejar el significado de lo que me están diciendo. Entonces, de ahora en más, cuando hablemos de escucha activa o cuando queramos aplicar la escucha activa en nuestros intercambios, tenemos que saber que tenemos que hacer todas estas cosas: atender, seguir y reflejar al otro.

Escuchar no es oír, de la misma manera que mirar no es ver. Escuchar es mucho más profundo que oír. En general, por una cuestión cultural, de educación, por una cuestión social y aprendida estamos acostumbrados a oírnos pero no a escucharnos. ¿Qué tal si probamos dejar de oírnos y empezamos a escucharnos?

Pero... ¿Cómo puedo mejorar mi escucha? La primera manera que tengo es, sin duda, apagar mis diálogos internos, callar mi mente mientras el otro habla. Tenemos la tendencia a interpretar en nuestra mente lo que el otro está diciendo, pero debemos callar el diálogo interno y dar tiempo para que las cosas surjan.

A su vez, un elemento esencial para mejorar la escucha es no interrumpir al otro. Dejar que el otro se exprese, dejarlo terminar, independientemente que creamos o no en lo que está diciendo, que necesitemos decir algo. Vamos a escuchar sin interrumpir, y si queremos decir algo tendremos el momento del reflejo para decirlo, pero el otro primero tiene que poder expresar lo que quiere expresar completamente y sin interrupción.

Asimismo, necesito poner en juego mi empatía, y empatizar con otra persona no es más ni menos que ponernos en su lugar, ver las cosas como él las ve, sentirlas como las siente, utilizar por un momento su mapa del mundo y dejar de lado el mío, olvidarme de mi mapa del mundo al menos mientras el otro está expresándose.

Y ahora sí, para escuchar, escucho con todo el cuerpo, escucho con mis orejas, con mi corazón, con mis ojos, con mi actitud corporal de invitación al diálogo. Muchas veces nos pasa que estamos escuchando y nuestro cuerpo se está yendo de la conversación: giramos la cabeza, los hombros, miramos, desviamos la vista hacia otro lado.

Tenemos que escuchar con todo el cuerpo, tenemos que escuchar con nuestra mente abierta, y para esto es fundamental la flexibilidad, que por algo es uno de los pilares de la PNL, ya que es esta la que nos permite tener una mente abierta, aceptar lo que tenga que surgir.

Otra de las cosas fundamentales para realizar una buena escucha es no anticiparnos a lo que el otro va a decir. Muchas veces interrumpimos completando una frase, y no hay nada más desagradable que interpretar de esa manera al otro. No sabemos lo que va a decir, de tal manera que no nos anticipemos, dejemos que lo diga como lo tiene que decir.

Otro punto importante para mejorar la escucha es no aconsejar, en todo caso, tengo el tercer momento que es reflejar para hacer preguntas, para indagar, pero no tengo que volcarme a dar consejos al otro, sino que tengo que escuchar, y escuchar es eso, escuchar. Si voy a aconsejar es porque dejé de escuchar, y me estoy escuchando a mí mismo.

Y el elemento quizás más importante para mejorar la escucha es, sin duda, dejar de lado mi ego por un momento. ¡Y vaya si a los occidentales nos cuesta dejarlo por un rato en una percha! Es fundamental correr del eje del yo para permitir que el otro se exprese; sin embargo, una buena escucha activa implica dejar mi mapa mental, mi ego y mis miedos de lado y permitir que el otro se exprese en toda su plenitud, es decir, dejar que en ese momento sea el otro el amo y señor, como dicen los japoneses, de ese momento.

Metas de la comunicación efectiva

Al momento de comunicarnos tenemos que tener en cuenta algunas **metas**. La primera es que no siempre la gente responde a nuestra intención inicial en esa comunicación, sino a lo que dije, y muchas veces nos va a pasar que no decimos de manera verbal o de forma no verbal exactamente las cosas que necesitamos decir para obtener la respuesta que buscamos.

A veces nuestra falta de pericia al momento de comunicarnos, nuestra falta de habilidad para la comunicación, nos lleva a decir cosas que hacen que la gente reaccione de una manera completamente inesperada y de una forma que no tiene nada que ver con nuestra intención inicial. Por lo dicho, tenemos que estar atentos a ver si la respuesta que estamos obteniendo tiene que ver o no con nuestra intención inicial al comenzar la comunicación.

La segunda meta tiene que ver con detectar el espacio del problema, y para poder hacerlo tengo que acercarme a la percepción de las otras personas. Si estoy con una sola persona debo acercarme al mapa del mundo de esa persona, a ver cómo está percibiendo el problema. Si estoy actuando en un grupo de gente, en un sistema, tendré que detectar quiénes son las personas relevantes del mismo y tratar de empatizar o de captar el mapa del mundo de esas personas relevantes. Recién cuando logro conectar con el espacio perceptual de esas personas consigo conectar con el espacio del problema.

Otra cosa a tener en cuenta es el feedback o la respuesta, o los pequeños gestos que los demás o que la otra persona me hace para poder adaptar y rectificar el rumbo de mi comunicación.

Si veo que la respuesta obtenida no es la que esperaba, o que la respuesta que el otro me envía o el gesto que me hace no tiene que ver con lo que estoy buscando, tengo la oportunidad de rectificar el rumbo de mi comunicación, de reaprender y de tomar eso como un input positivo para poder mejorar mi comunicación. Para eso hay que estar muy

atentos y hay que desarrollar muy bien la capacidad de leer en el sentido de estar pendientes a las palabras que dice, los gestos que hace y la postura corporal.

Por último, siempre que estemos trabajando en un proceso de comunicación, tenemos que buscar ampliar el espacio de las soluciones y minimizar el espacio de los problemas. Como dijimos unas clases atrás, tenemos que convertirnos en las personas que den soluciones y no en las que aporten problemas. Para eso es necesario estar en contacto continuo con el mapa y las percepciones de los demás para poder detectar cómo agrandar el espacio de la solución y minimizar los problemas.

La buena comunicación

En programación neurolingüística hablamos de la **buena comunicación**, que es una comunicación que alcanza los objetivos que se proponen.

Siempre que iniciamos un proceso comunicacional, tenemos un objetivo en mente. Nos comunicamos para alcanzar uno, que debemos considerar y no perder de vista.

Muchas veces pasa que nos perdemos en el proceso de comunicación olvidando el objetivo inicial. ¿Cuántas veces en una reunión de trabajo te sucedió que se convoca a una reunión para determinar o decidir algún asunto y el encuentro termina yéndose por las ramas? La reunión termina en una conversación hueca, sin sentido, sinuosa, porque perdemos de vista el objetivo inicial. Por eso, tener siempre en mente el objetivo de la comunicación nos permite enfocarnos, así que, ¡a no perder de vista el objetivo!

Asimismo, cuando hablamos de buena comunicación tenemos que tener en cuenta siempre que la respuesta o el resultado de mi comunicación es la respuesta del otro, de tal manera que si la respuesta que estoy obteniendo no tiene que ver con satisfacer ese objetivo inicial, tendré que rectificar el rumbo, ajustar mi comunicación para volver el cauce hacia mi objetivo.

Y para poder hacer eso necesitamos mucha flexibilidad, para poder ir adaptando y rectificando el rumbo de nuestra comunicación.

Cuando logramos crear este circuito de no perder de vista el objetivo, de estar atentos a la respuesta y de rectificar o ratificar el rumbo de mi comunicación para alcanzar ese objetivo, es cuando estamos frente a la buena comunicación. Para la programación neurolingüística, estos tres elementos son fundamentales para que la comunicación sea efectiva.