

Anexo 1 Comunicación

Comunicación, transmisión inteligente de ideas y sentimientos.

Comunicación inteligente.

La comunicación es el proceso más importante de la interacción del ser humano, puesto que se refiere al intercambio de ideas, emociones y experiencias que conforman las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

Cualquiera puede hablar, lo que importa es expresarse con sinceridad, profundidad, congruencia y honestidad. Estas cualidades convierten la comunicación en un flujo de información que toca los aspectos emocionales y conceptuales.

La mala comunicación distorsiona tanto la expresión como la percepción de ideas, valores y sentimientos.

Las seis cualidades que señalan la comunicación eficaz:

- Claridad interna en el transmisor.
- Apertura y capacidad en el receptor.
- Que no existan ruidos o impedimentos físicos o psicológicos.
- Ausencia de temores y prejuicios.
- Manejo de un mismo lenguaje y contexto psicosocial.
- Expresión clara y precisa de los mensajes.

Al momento de entablar una comunicación es importante considerar tres cualidades que deben estar presentes en todo momento, y que aseguran la efectividad de la comunicación:

- **Sintonía.** Consiste en leer las emociones, sentimientos y necesidades de otra persona mediante la interpretación literal y “*entre líneas*” de mensajes verbales, complementada con la captación y decodificación de señales no verbales (tono de voz, expresiones fugaces, lectura de la mente en los ojos, gesticulación y ademanes).
- **Sincronía.** Durante cualquier interacción humana hay un intercambio de mensajes verbales, señales no-verbales, emociones e intenciones. Cuando éste intercambio se da de manera sincronizada, la empatía surge inmediata e irremediablemente y las personas se sienten a gusto y cómodos, dispuestos a un sustancioso intercambio.
- **Influencia.** Usa la empatía para moldear constructivamente el resultado de una interacción. El interlocutor debe percibir la necesidad de aceptar tu influencia, de manera diferente del imperativo de una orden o la sutileza de la manipulación. Ser influyente requiere tacto, para evitar lastimar la susceptibilidad y caer en la orden o la coerción.

La comunicación puede conceptualizarse como la capacidad de manifestar sentimientos, emociones, ideas, opiniones e intenciones claramente.

- ¿Dices lo que piensas o piensas lo que dices?
- ¿Hablas demasiado o demasiado poco?

- ¿Qué inspira en los demás tu producción de voz (timbre, ritmo, volumen e inflexión)?
- ¿Empleas el lenguaje con habilidad?
- ¿Puedes formular conceptos y temas de manera atractiva y convincente?

Una simple mejora de tu vocabulario puede ayudarte a articular mejor tus pensamientos e intenciones.

Aprende palabras nuevas en libros y revistas de divulgación, proponte usarlas en tu charla cotidiana.

El valor del silencio.

Seguramente has vivido situaciones en que alguien dice algo perfectamente incorrecto en el momento absolutamente erróneo.

Existen abundantes chistes y cuentos al respecto:

Un sujeto le dice a otro:

- Voy a viajar a la ciudad Tal-
- Lástima, porque en la ciudad Tal sólo hay mujerzuelas y futbolistas-
- Interrumpe un tercer individuo, alto, muy fornido y amenazador.
- ¡Óigame!, mi esposa nació en la ciudad Tal-
- No me diga, ¿y en que equipo juega?-

El poder del silencio es significativo en una interacción:

- A veces, se consigue más hablando menos.
- A veces, es posible persuadir a una persona ofreciéndole el germen de una idea, y callándose para permitirle que la haga suya inventando el resto.
- A veces guardar silencio y dejar que la otra persona termine la frase o exponga la conclusión es la mejor manera de conseguir vender una idea.

Como habla la gente.

Se pueden catalogar de dos formas el modo coloquial en que la gente se expresa:

Habla de rol.

- Se apega a patrones oficialistas de discurso
- Solo describe hecho, es impersonal
- Pretende demostrar precisión informativa
- Limita lo que se dice a hechos comprobables

Habla real

- Exige habilidades adicionales
- Convierte hechos en historia
- Selecciona hechos de acuerdo a los intereses del oyente y por lo tanto se conecta con sus intereses.
- Cautiva la atención con recursos como
 - **Metáforas**
 - Fábulas y moralejas
 - Explicaciones
 - Motivaciones

El Habla de Rol es propia de personas que poseen una gran capacidad de retentiva para aprender de memoria sus parlamentos, y que en cada interacción se limitan a repetirlos mecánicamente.

El Habla Real demanda conocimientos, compromiso y determinación para establecer una sólida conexión humana.

Comunicarse de manera efectiva, requiere identificar los niveles de concentración del lenguaje que puedes usar en una interacción, y desde luego, saber desplazar a tu interlocutor entre los niveles según lo necesites.

- Nivel abstracto (alto nivel).
 - Descripciones generales.
 - Definiciones a gran escala.
 - Se aplica para explicar un tema en toda su extensión, aun y cuando se omitan los detalles específicos.
- Nivel concreto (bajo nivel).
 - Conceptos particulares.
 - Referencias pormenorizadas.
 - Ilustra cuestiones muy precisas con abundancia de detalles.
 - Incluye resúmenes y síntesis.

Cuando hables con cualquier persona imagínate que lo conduces en un helicóptero por los niveles de concentración:

- ¿Quieres mostrarle un paisaje fascinante? Sube al Nivel Abstracto (alto nivel) y muéstrale por la ventanilla de la aeronave la vista a gran escala.
- ¿Quieres que aprecie un punto exacto e indispensable dentro de la ruta?, desciende al Nivel Concreto (bajo nivel) y acércate hasta el punto de interés de tal manera que lo aprecie con lujo de detalles.
- Usa los cambios de Nivel con cautela, si “subes y bajas” disparatadamente, tendrás un interlocutor “mareado” y poco propenso a comprender.

Lenguaje Sucio.

Son todas las frases y palabras que de manera consciente o inconsciente enturbian la comunicación.

Los efectos del lenguaje sucio son:

- Intimidar.
- Ofender
- Enfurecer
- **Enajenar**
- Confundir

Una característica del lenguaje sucio es que asume que todo lo que dice es verdad para todo el mundo.

El lenguaje sucio puede surgir por:

- Ignorancia y falta de preparación del hablante.
- Desconocimiento de los vicios y de los efectos perniciosos.

- Necesidad compulsiva de ofender y molestar.
- Baja autoestima, que se refleja en usar patrones de lenguaje agresivo y desconsiderado.

El lenguaje sucio puede presentar una gran variedad de manifestaciones, llamadas de manera general "Bazofias":

Bazofia	Descripción y/o ejemplos:
Porrazo verbal.	Frases dogmáticas que agreden y hostigan: "Eso es una tontería", "Estás totalmente equivocado", "No sabes de lo que hablas",
Opinionitis.	Expresiones con supuesto valor universal e indiscutible: "El mejor carro del mundo es...", "Los seguros de vida son una estafa..."
Todología.	Exceso de generalización. "Todos los políticos mienten", "En esa escuela todos los alumnos son flojos"
Ología.	Extremismo de ideas o acciones. "O estás conmigo o estás contra mí", "¿Eres liberal o conservador?"
Debelogía.	Consejos no pedidos. "Deberías dejar ese trabajo y buscar uno mejor", "Si fueras más astuto, decidirías.... "
Dogmatismo.	Intolerancia con ideas ajenas. "Hay que ser tonto para no aceptarlo", "Sólo hay una manera de hacerlo".
Etiquetado.	Categorizar juicios de valor. "Eso es puro liberalismo", "Son un hatajo de ineptos".
Sarcasmo.	Crítica cáustica. "Si hubieras leído el informe, no harías preguntas tan tontas", "Supongo que eres el único que no entiende"
Sube y baja.	Discrepar desvalorizando al interlocutor. "Por lo general está bien, pero . . .", "Lo que dices es cierto, pero . . .".

Lenguaje Limpio.

Frases y palabras, apoyados en metalenguaje que usan patrones verbales y de comunicación neutrales. La forma mas sencilla de utilizar ellenguaje limpio consiste en erradicar las Bazofias de la comunicación coloquial.

El lenguaje limpio provoca que en una conversación surjan:

- Empatía
- Apertura de miras
- Libre intercambio de ideas

El lenguaje limpio tiene cualidades como:

- Habla por si mismo, sin presuponer la verdad absoluta de lo que se dice.
- No expresa quejas, ni lamentaciones.
- Busca lo positivo de las acciones y personas, no acusa ni responsabiliza.

Usar consistentemente el lenguaje limpio te convierte en una persona nutritiva, que de manera automática:

- Se vuelven atractivos para los demás. (Personalidad magnética)
- Provocan que, en su presencia, los demás se sientan valorados, capaces, queridos, respetados y apreciados

Expresión corporal

Mientras hablas, tu cuerpo y tu rostro envían mensajes a tu interlocutor, que en algunas ocasiones son voluntarios y en otras corresponden a reacciones inconscientes.

Estos mensajes, representados por gestos y movimientos, forman el lenguaje corporal que a veces son más expresivos y contundentes que el lenguaje verbal, y no siempre se coordinan para enviar mensajes congruentes.

Seguramente recordarás casos de personas que verbalmente expresan su consentimiento con alguna situación, en tanto su rostro demuestra un gesto de profundo rechazo.

Gestos y movimientos que es conveniente evitar en tu comportamiento o que debes detectar en el interlocutor como una señal de alerta.	
Dar un tirón al oído	Inseguridad
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Jugar con el cabello	Falta de confianza en sí mismo e inseguridad
La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Frotarse un ojo	Dudas
Tocarse ligeramente la nariz	Mentir, dudar o rechazar algo
Frotarse las manos	Impaciencia
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Unir los tobillos	Aprensión
Cruzar las piernas, balanceando ligeramente el pie	Aburrimiento
Manos agarradas hacia la espalda	Furia, ira, frustración y aprensión
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento

Gestos y movimientos que puedes usar para enviar señales positivas, y que puedes interpretar como indicios favorables en la otra persona.	
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Inclinar la cabeza	Interés
Manos en las mejillas	Evaluación
Entrelazar los dedos	Autoridad
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo

Recomendaciones para usar un lenguaje corporal positivo.

- Usa adecuado de las manos. Refuerza con ademanes lo que dices, pero no manotees al grado de parecer agresivo.
- Ten cuidado con lo que tocas. No a toda la gente le gustan los abrazos o los toqueteos de confianza.

- Evita gestos que de impaciencia o aburrimiento. Expresa con tu lenguaje corporal que estás cómodo y a gusto.
- Aprender a sentarse. No te apoltrones (demasiada confianza) o te sientes en el borde de la silla (puede parecer que estas deseoso de salir corriendo)
- Controla tu mirada. Mira a los ojos cuando hables, no divagues con la vista ni la fijes en ciertos objetos o partes del cuerpo de otras personas.