

10 claves para COMUNICARTE CON EFICACIA

Vivimos en un mundo donde miramos pero no vemos, oímos pero no escuchamos, tocamos pero no percibimos. Con las prisas, las agendas a rebosar, los sms y los correos electrónicos no tenemos tiempo (ni paciencia) para escuchar a los demás, lo que obstaculiza una comunicación eficaz y profunda

Cuanto menos interés demuestres por las opiniones de los demás, menos oportunidades tendrás de que se comuniquen contigo y compartan sus preocupaciones e inquietudes. ¿Sabes qué podrías obtener si logras convertirte en un gran conversador o comunicador? Respeto, influencia, mejorar tus relaciones interpersonales, seguridad en ti mismo, admiración, empatía, éxitos personales y profesionales.... **Mejorando tu comunicación, crearás vínculos poderosos y mejorarás tu vida y la de los demás.** El problema está en que esta habilidad no es

innata, y nadie nos enseña a interpretar ni a utilizar los distintos tipos de comunicación que existen. Y además, tendemos a echar la culpa a los demás cuando no nos entienden. Como decía Bernard Show: "El problema de la comunicación es la ilusión de que se ha logrado". No olvides que lo importante en la comunicación no es lo que tú dices, sino lo que el otro entiende. Un dicho que utilizo en mis cursos de comunicación, y que puede dar una idea de lo difícil que es conseguirla, es el siguiente: "Oímos la mitad de lo que se dice, escuchamos la mitad de lo que oímos, y, de eso, entendemos la mitad; nos



creemos la mitad de lo que entendemos, y de eso, no recordamos más que la mitad”.

1 Crea el contexto adecuado

Si no hay confianza, tampoco puede haber comunicación eficaz. La base de la comunicación eficaz es la confianza y, si queremos conseguirla, lo primero que tenemos que hacer es generar el contexto adecuado.

Toda comunicación se da en un contexto que tiene una influencia fundamental.

► **Busca siempre el lugar y el momento oportuno** para una conversación personal o profesional. ¡Analiza tu sentido de la oportunidad! ¿Le pedirías un aumento a tu jefe cuando están haciendo regulación de empleo? ¿Hablas de tener hijos el primer día que conoces a alguien que te gusta? ¿En qué lugar te declaraste a tu pareja?

► **No vayas directamente al grano.** Una buena conversación requiere tiempo y esfuerzo. Puedes crear el contexto adecuado a través de charlas superficiales que solo sirven para romper el hielo, pero son el aperitivo necesario para una conversación profunda.

2 Escucha activamente

Oímos pero no escuchamos. Pasamos el 64 por ciento de nuestra vida escuchando y nadie nos ha enseñado. Para la mayoría, escuchar es esperar a que el otro se calle para soltarle nuestro discurso. ¿Cuándo aprendes más, hablando o escuchando? ¿Cuándo te equivocas más, hablando o escuchando? Ernest Hemingway decía que tardamos dos años en aprender a hablar y 40 en aprender a escuchar.

La confianza se genera siempre en la escucha, pero habitualmente nos dedicamos a pensar lo que vamos a contestar en lugar de dedicarnos a escuchar con plena consciencia. Según el famoso gurú del management Peter Druker, muchos ejecutivos “piensan que son maravillosos porque hablan bien; no se dan cuenta que el éxito se consigue al escuchar bien”. Consejo: escucha el doble de lo que hablas. Y para comprobar si has escuchado lo que te querían decir, **hazle un resumen y dile: “Déjame comprobar si te he entendido bien...”**. ¡Evitarás un montón de malos entendidos! Sobre todo, es muy importante mostrarte apasionado por las cosas que te cuentan; de esa forma te querrán más.

4 Ponte en su lugar

La magia está en descubrir lo que sienten los demás sin que ellos te lo digan. “Lo más importante en comunicación es lo que no te está diciendo”, afirma Peter Druker.

Ver lo que ven, ponernos en su piel, en sus zapatos. Esto nos ayuda a comprender su punto de vista aunque no estemos de acuerdo con él. Sabes lo que más le interesa al ser humano: en primer lugar, el yo; en segundo lugar, el yo, y en tercero... sí, lo has adivinado.

Hoy día vivimos una falta de empatía total por lo que las personas que tengan esta habilidad se comunicarán mucho mejor y serán admitidas por los demás más rápidamente. Y no cometes un error muy típico: “Yo soy muy empático, trato a los demás como a mí me gustaría que me trataran”. Piensa que los seres humanos somos muy distintos y, probablemente, a él le gustará que le traten como a él le gusta que le traten y no como a ti te gusta que te traten. Así que ponte en su lugar, conócele y trátale como a él le gusta que le traten.

5 Cambia tu modo de interpretar lo que ves

La vida no es lo que nos pasa, sino lo que interpretamos y lo que hacemos con lo que nos pasa. Cada uno elige su propia percepción. Lo que para uno son fracasos, para otro pueden ser experiencias. “Va a hacer sol” o “va a llover” puede ser bueno o malo dependiendo de para quién. Haz la prueba, pregunta a tus amigos qué harían si les dan luces en la carretera, si se pincha una rueda o si les toca la lotería. Vas a ver la cantidad de interpretaciones que te encuentras sobre el mismo hecho. **Lo que dificulta y modifica la comunicación es que el emisor y el receptor de un mensaje son personas con su mundo personal y complejo y con sus creencias** (opiniones propias que tenemos fuertemente arraigadas en nuestro subconsciente, que para nosotros son verdades

3 Practica el arte de preguntar

El que pregunta, dirige. Para una comunicación eficaz, utiliza **preguntas poderosas que le lleven a reflexionar, que le remuevan por dentro**, que se pueda explayar, que requieran más que un sí o un no por respuesta. Estas son preguntas poderosas (¡utilízalas!): ¿Para qué? ¿Cómo es tu vida actual? ¿Cuál sería tu vida ideal? ¿Qué estás haciendo para conseguirla? ¿Qué más podrías hacer? ¿Qué te gustaría mantener? ¿Y qué más? ¿Qué te gustaría cambiar? ¿Y qué más? ¿Si realmente te interesa tanto, por qué todavía no lo has conseguido? ¿Cómo te ves dentro de cinco años? ¿Y de 30?

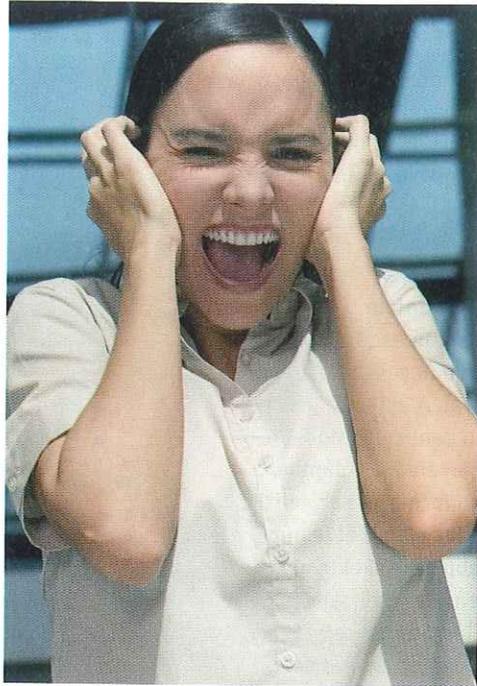


7 Dale un plátano a tu "mono"

¿No conoces personas normales que en el coche, en un partido de fútbol, en una discusión con su pareja o ex pareja se transforman? Luego nos arrepentimos de lo que hemos dicho o hecho. Reconocemos que nos hemos pasado tres pueblos. Todos llevamos un "mono" dentro que representa nuestros instintos más básicos, que la mayoría de las

veces no podemos controlar. Pero, ¿por qué se produce esto? Ante un suceso, el primer lugar de nuestro cerebro al que llega la información es la amígdala del cerebro límbico o emocional, que actúa de 80 a 100 veces más rápido que nuestro cerebro cortical o racional. Sentimos mucho antes que pensamos. Entonces, lo que deberíamos hacer es darle un

plátano a nuestro "mono" cuando aparezca, es decir, contar hasta diez o hasta 100, o esperar al día siguiente para **dar tiempo a que la información llegue al cerebro racional, y la respuesta no la dé nuestro "mono"** sino nosotros. Pregúntate: "¿Es esto tan importante para la que estoy liando? ¿Está justificado lo que voy a hacer? ¿Podría existir otra solución?"



absolutas y a veces nos controlan), que son tan intensas que no creemos que pueda existir otra realidad. Como decía Kant: "No vemos el mundo como es, sino como somos". Filtramos toda nuestra comunicación a través de nuestras creencias e ideas preconcebidas. Sin embargo, tenemos creencias que nos fortalecen: "Yo puedo conseguir lo que me proponga" y otras veces que nos limitan: "Yo no puedo", "No me lo merezco", "Yo soy como soy y no puedo cambiar". ¡Cambia tu interpretación, tu diálogo interior y tus creencias y cambiarás tu vida! La mitad de la belleza depende del paisaje, la otra mitad del hombre que lo mira.

Promete poco y da mucho

Nuestro cerebro se pasa el día recibiendo *inputs*, unos positivos y otros negativos. El problema es que ese *input*, a nuestro cerebro le cuesta predecir y acertar, por lo que

es capaz de deformar la realidad con tal de que se cumpla su primera impresión. Moraleja: la primera impresión es definitiva.

Haz todo lo posible por dar siempre una primera buena impresión.

No te comprometas a nada que no puedas cumplir si no quieres ir creando *inputs* negativos que provoquen la pérdida de la confianza en ti. Cuando alguien no cumple tus expectativas, o sus compromisos o sus promesas, y además no te pide perdón, ¿a que te sientes víctima de una injusticia? ¿Y qué provoca en ti? Resentimiento. Y el problema del resentimiento es que te pone en una posición de dependencia emocional con relación a quien te lo produjo, y además, solo te hace daño a ti, es un gran desgaste energético y la mayoría de las veces el otro ni se entera.

Para no crear falsas expectativas y provocar en los demás resentimiento, promete poco y da mucho. Créate siempre un colchón de

seguridad para poder cumplir con tu palabra (si te piden algo para el miércoles, di que no podrás entregarlo hasta el viernes, y luego, entrégalo el jueves). Haz más de lo que se espera de ti. Aprende a decir "no". Nunca digas que harás esto o aquello si no estás seguro de poder lograrlo. Sé meticuloso con tu palabra y evitarás estar todo el día pidiendo disculpas.

8 Evita los malos entendidos

Ante un hecho, nuestro cerebro dispara una serie de interpretaciones no verificadas que nos llevan a un comportamiento concreto. Por ejemplo, ayer me encontré por la calle con la directora comercial de mi empresa, pasó a mi lado y no me saludó. ¿Cuál es el hecho? Que no me saludó. ¿Qué interpreto yo? Que no ha querido saludarme porque el otro día no apoyé una propuesta suya en la empresa. ¿Qué más interpreto? Que me ha

10 Conoce a tu audiencia y adáptate

Conoce a tu familia, a tu pareja, a tus hijos, a tus amigos, a tu jefe, a tus compañeros de trabajo... Interésate por sus necesidades, deseos, expectativas. Pregúntate siempre quién te está escuchando y qué necesita, y adáptate a él. A este proceso se lo conoce como "efecto camaleón". **Adáptate a su forma de ser, míralo a los ojos si él te mira, abrázale si él te abraza,** envíale mensajes o llámale por teléfono, usa sus expresiones, asemeja su tono de voz, la velocidad de su lenguaje, su respiración, etc. Conseguirás que la gente esté más cómoda contigo y te busque, y



establecerás vínculos más cálidos y cercanos. Nos relacionamos mejor con aquellos a los que nos parecemos. Aprende sus nombres y úsalos varias veces cuando hables con ellos gusta mucho. Refuerza la idea de que te interesas

por ellos. En definitiva, la razón por la cual tan pocas personas son grandes comunicadoras es que solo hablan de lo que les interesa a ellas. Si quieres mejorar tus relaciones y tu comunicación, invierte el proceso: haz que tu amigo

hable de su vida, de sus éxitos, de sus fracasos, de sus hijos, de su trabajo... y escúchale atenta y pacientemente. Cuando conozcas a alguien nuevo, pregúntale sobre lo que le gusta, y luego dedícate a conversar sobre el tema.

cogido manía. ¿Qué más? No, si ya me tenía manía hace tiempo... ¿Qué pasó? Al final hablé con ella y le pregunté por qué no me había saludado. Me contestó que la disculpase, pero que salió a comprarse lentillas porque sin ellas no ve tres en un burro y no me había visto. Esto lo llamamos "la escalera de inferencias". Suponemos cosas a partir de datos que no verificamos. Nuestro cerebro dispara montones de juicios automáticos y, como de los cerca de 100.000 pensamientos que tienes, el 80 por ciento son negativos, te puedes imaginar. **Nuestra mente siempre imagina las cosas mucho peor de lo que son en realidad.** ¿Cuántas veces sacamos conclusiones de una suposición? ¿Cuántas culpamos a alguien de suponer lo que sucedió? ¿Cuántas

nos enfadamos sin chequear los hechos? Pregúntate siempre: "Con los datos que tengo, ¿sería posible otra suposición?". El conocimiento está formado por el 20 por ciento de lo que sabes y el 80 por ciento de lo que supones". Si quieres evitar los malos entendidos, comprueba y pregunta. ¡Las cosas no son siempre lo que parecen!

Más información

Julio Marco, entrenador en coaching personal y directivo e inteligencia emocional. Director de Gilde Healthcare para España. www.sparkcoachingevents.com

9 Conviértete en un gran conversador

¿Qué tienen los grandes conversadores? **Irradian energía, te hacen sentir bien, te hacen cumplidos sinceros**, tienen sentido del humor, son positivos y lo contagian, saben escuchar, se centran en las soluciones, se adaptan a los demás, están al día de todo y tienen una conversación interesante, ofrecen sin buscar, utilizan un lenguaje positivo en su vida... ¿Qué no hacen los grandes conversadores? No te escuchan, se quejan, critican, te interrumpen, son aburridos, se centran en los problemas, irradian negatividad... Piensa en un día en que te encuentres deprimido, ¿a qué amigo tuyo llamarías para animarte?, ¿a quién le colgarías el teléfono si te llama? Y tú, ¿cuál de los dos querrías ser? ●