



Comunicación

En nuestras vidas, todo es comunicación. Y en general, todas las comunicaciones *externas* que mantenemos son un reflejo de nuestra *comunicación con nosotros mismos*. ¿Qué quiere decir esto? Significa que si no te mantienes atento a tus necesidades, si no te escuchas, si no estás muy conciente de quién eres, tu comunicación tiende a ser distorsionada. Recuerda que comunicamos no sólo a través de lo que decimos, sino y principalmente, a través de lo que somos. Es claro verlo con los niños, ellos aprenden por el ejemplo. No importa qué les digas, ellos tenderán a imitar tu comportamiento.

Y como todos fuimos niños, también todos vivimos ese proceso, si vamos aún más profundo, tu comunicación contigo se forjó a través de las comunicaciones que vivenciaste de pequeño. En general, los adultos tendemos a tratarnos a nosotros mismos de la manera que aprendimos como niños que *debíamos* ser tratados. Observa si frecuentemente no te dices cosas que tus padres, abuelos o alguien importante en tu infancia te repetía. Observa tus creencias ¿de dónde provienen? Aquello que aprendiste que era *verdad* y aún sostienes sin replantearte si existen otras posibilidades. Y recuerda que como niño aprendiste del ejemplo, por tanto es probable también que tiendas a repetir los patrones que observaste en tu hogar en tanto a las comunicaciones.

Si quieres sanar esta parte, mi recomendación es que empieces a pensar ¿cómo eran las comunicaciones en mi casa cuando era pequeño? ¿De qué manera se comunicaban los adultos que tenía a mi alrededor? ¿Cómo se comunicaban ellos conmigo? ¿Qué me transmitían al comunicarse? Tal vez observes que en tu hogar eran necesarios los gritos para hacerse escuchar. O que por lo general las comunicaciones se enfocaban en los aspectos negativos. Tal vez de niño escuchaste cosas como “no eres bueno para...” o “tú siempre dejas las cosas sin terminar” y así fuiste adquiriendo creencias. En algún punto, te comunicaste a ti mismo que eso era verdad y lo aceptaste. Y probablemente también adoptaste las técnicas que los adultos utilizaban para comunicarse. A veces son gritos, a veces es no decir lo que se siente, a veces es decir solo lo correcto. En otras familias hablar de emociones es natural, para algunos las bromas y la evasión de los temas importantes, es la norma. ¿Cómo eran las comunicaciones en tu familia, en tu infancia? ¿Y qué sientes tú que has aprendido y adoptado de ello?

Lo importante, es que hoy día tienes disponible una elección. Necesitas observar primero qué de lo aprendido te apoya y qué te limita, y comenzar a elegir a favor de ti. Si hasta el momento te has comunicado de cierta manera, probablemente es porque no conoces cómo hacerlo de una forma diferente. Así que comienza a explorar. Y nuevamente, comienza contigo. Comienza mejorando lo que te dices. ¿Qué te dices internamente por lo general? Comienza a ser más conciente de ese diálogo y a dirigirlo hacia afirmaciones que te apoyen a crear lo que quieres. Criticarte, desvalorizarte, reprocharte o culparte, rara vez consigue resultados felices. Busca comunicarte contigo como si fueras tu mejor amigo. Ese que estará a tu lado aún cuando cometes la peor equivocación, para apoyarte a salir adelante y pese a todo pasar un buen rato. ¿Cómo sería si pudieras tratarte de esa manera?



Practica también regalarte algunos momentos de silencio al día. Muchas veces vivimos tan acelerados, apurados y enfocados en lo externo, que no tenemos tiempo de escucharnos a nosotros mismos. No estamos concientes de nuestro cuerpo, de nuestra mente ni de nuestras emociones. Comienza a escuchar qué mensajes te tienen reservados. Y cómo eso puede apoyarte a tomar decisiones. Toda la sabiduría y la claridad que necesitas residen dentro de ti. Pero necesitas estar atento a ella. Dificilmente puedas escuchar a alguien más cuando ni siquiera sabes cómo es escucharte a ti.

Ahora, vayamos por eso también, ¿cómo comunicarnos con los demás?

He aquí algunas buenas claves para comunicarte efectivamente:

Comprende. La comprensión es la base para la comunicación. Todos los seres humanos, como veíamos antes, hemos aprendido métodos para comunicarnos a partir de nuestra propia experiencia. También de ella hemos obtenido creencias que asumimos como verdades, hemos conformado nuestra personalidad, hemos sentido miedos y hemos creado maneras de protegernos. Así, hemos conformado lo que llamamos *paradigmas*. Y como las experiencias de cada uno son diferentes, los paradigmas de cada cual son diferentes. Por tanto, al comunicarnos, necesitamos generar un idioma en común, uno que ambos entendamos. Dado que vivimos en paradigmas diferentes, entendemos el idioma español de manera diferente. Piensa ¿te ha pasado de decirle algo a alguien y que esa persona entendiera algo completamente diferente a lo que era tu intención comunicar? Básicamente todos hemos tenido esa experiencia. Y se debe justamente a esto. Cuando una persona escucha, escucha a través de su paradigma. Él o ella no comprende tu paradigma. No comprende tu punto de vista. Solamente conoce el suyo. Y por lo general, asume que SU punto de vista, es la verdad. Para salir de este problema, necesitamos *elevarnos* sobre la situación, es decir, posicionarnos de forma de ver con perspectiva. Al ver con mayor perspectiva, es posible darse cuenta de que cada quién está defendiendo un punto de vista particular posible de una gran situación que es la que ambos enfrentan. Y aquí es cuando la comprensión es esencial. Comprende el punto de vista del otro. Averigua sobre el punto de vista de tu contraparte, ponte en sus zapatos. Y aún cuando no comprendas mucho, intenta ver cómo fue el proceso por el cual esta persona se ha forjado esa visión del mundo.

Escucha. Si quieres realmente comprender y comunicarte, necesitas escuchar. La mayoría de los seres humanos hacemos principalmente aseveraciones. Hablamos. Y a todos nos gusta ser escuchados. Pero, ¿quién escucha? Si quieres marcar una diferencia y mejorar increíblemente tus comunicaciones: escucha. Es una excelente manera de ganar amigos, generar confianza y darle reconocimiento a los otros. Una excelente forma de entender más sobre el otro y una manera muy inteligente de comportarse. Escuchar te permitirá ganar información y la información es poder. Recuerda estas dos frases: “Eres esclavo de lo que dices y dueño de lo que callas” y “No digas nada, a menos que lo que vayas a decir, sea más importante que el silencio”.

Mantente presente. De nada serviría que *aparentaras* escuchar, pero que en realidad estuvieras en tu mente en otra parte. Las cosas no suceden ni en el pasado ni en el futuro. La acción sólo tiene lugar en el presente. Así que si estás con alguien, mantente verdaderamente presente con esa persona. Es lo más efectivo. Mantenerte presente con lo que sea que estés haciendo. Y si se trata de comunicaciones, más aún. Las personas necesitan sentirse respetadas, cuidadas, valoradas. Y una forma de demostrar eso es estar verdaderamente presente con el otro, atento, a la escucha,

Transformando Potencial en Resultados

www.mentorconsulting.org

Callao 3366 of. 75

+562 813 23 40



mientras sostienes una comunicación. Piensa cómo te sientes tú cuando percibes que el otro está ido. Mantenerte presente te permitirá enriquecerte de la comunicación y a la vez te ahorrará problemas a futuro.

Maneja las emociones ¿Te ha sucedido que en algún momento te comunicaste tan emocionalmente que la persona escuchó solo tus emociones y no tu comunicación? A veces tenemos rabia con una situación, y esperamos, esperamos, soportamos y nos postergamos hasta que en cierto punto no podemos más y decidimos ir y decir lo que pensamos. Sólo que sale con tanta ira, rabia, frustración que, el otro sólo consigue escuchar eso: ira, rabia, frustración y se pierde nuestro mensaje. Las comunicaciones que más nos importan suelen provocarnos emociones fuertes. Por tanto, una buena herramienta sería comunicar primeramente nuestro afecto, la importancia que el otro tiene para nosotros, y que, si en algún momento nos enojamos, eso viene de la impotencia que sentimos al no poder comunicarnos con alguien tan valioso para nosotros. Los seres humanos sentimos todos, emociones muy parecidas. Si comienzas a verbalizarlas, puedes empezar a hacerte cargo de ellas, y si se las dices al otro, probablemente se sienta identificado contigo, y se abra. Otra buena herramienta para manejar las emociones, es mantener las comunicaciones al día. No postergar o acumular, porque por lo general eso termina en explosión. Sino simplemente decir a su debido tiempo y con conciencia y aprecio, lo que sentimos. Prueba el siguiente ejercicio para manejar mejor las emociones:

Escribe acerca de las emociones que sueles experimentar al comunicarte. Escribe acerca de personas con las que tiendes a ponerte muy emocional. Escríbele una carta a esa persona con la que quieres comunicarte, pero te sientes tan emocional al respecto, que tienes miedo de hacerlo.

Algo importante también al comunicarnos es asumir responsabilidad por lo que estamos diciendo. Frases genéricas o asumir lo que el otro está pensando rara vez es efectivo. Cuando nuestro interlocutor se hace cargo de lo que dice, y asume que es SU punto de vista, SU sentir, SU opinión y que acepta que nosotros podamos tener una visión diferente y más aún, quiere saber de nuestra visión con apertura... nosotros tendemos a abrirnos. He allí una buena manera de entablar un diálogo productivo. Responsabilízate de lo que dices y mantente abierto a enriquecerte del otro. Puedes preguntarte antes de comenzar a hablar ¿Cuál es el punto que quiero transmitir? Y ¿qué quiero regalarle a mi interlocutor de productivo en esta charla?

También es esencial, sobre todo si te encuentras en una discusión, el permitir que el otro gane alguna parte del trato. Pensar de modo que uno gane todo y por ende el otro pierda todo, hace siempre que ambos pierdan. En las relaciones cuando alguien sale perdedor ambos pierden. La única forma de que la relación crezca y prolifere es que ambos sientan que ganaron. Que ambos estén contentos con el resultado alcanzado. Para eso, necesitas pensar en términos de ganar- ganar en vez de ganar- perder. *Ganar- ganar* significa pasar a negociar no desde las posiciones y puntos de vista (que ya vimos son dispares y distantes) sino desde los intereses comunes que ambas partes tienen. Piensa, ¿qué es de fondo lo que estoy defendiendo? ¿qué quiero construir? ¿Cómo eso puede beneficiar a mi contraparte? ¿Qué quiere mi contraparte? ¿cómo eso puede beneficiarme a mí? ¿Cómo podemos arribar a una solución que nos funcione a ambos? Y si no llegas a las respuestas por ti solo, está bien, puedes preguntárselas también a tu contraparte. Puede ser una excelente manera de entablar la negociación. Si te muestras abierto y dispuesto a crear

Transformando Potencial en Resultados

www.mentorconsulting.org

Callao 3366 of. 75

+562 813 23 40



algo nuevo que funcione para ambos, lo más probable es que el otro también esté dispuesto a la colaboración.

Un buen ejercicio es tomarte unos minutos aparte, y visualizar la comunicación que quieres tener con la persona. Puedes cerrar tus ojos, enfocarte en tu respiración y simplemente comenzar a imaginar en tu mente y a ver con detalle a la otra persona. Imagina que la invitas a charlar, así que puedes ver como ambos se sientan cómodamente, y comienzan a conversar. Visualiza cómo te comunicas, qué quieres decirle y cómo te sientes al decírselo. Ensayá toda la comunicación en tu mente. Y cuando hayas terminado, dale las gracias y despídete afectuosamente. Cuando te corresponda hacerlo en la realidad, te sentirás más seguro, confiado y menos emocional.

Y la última pero muy importante clave es reconocer y valorar a la otra persona. Eso nos predispone a abrirnos, nos cambia el ánimo. Siempre es bueno saber que alguien nos aprecia sinceramente. Así que aprovecha la oportunidad, y enfoca tus comunicaciones desde ese lugar de aprecio y reconocimiento hacia el otro. Busca que tu comunicación incremente eso, resalte aquello que valoras del otro. Crea un espacio de confianza en que ambos puedan sentirse libres para interactuar y conseguir conjuntamente lo que buscan. Si piensas, comunicación es la común-acción entre dos personas. Es tuya la elección de que esa común acción sea una maravillosa experiencia para ambos. ¿Cómo podrías hacerlo? Busca establecer relaciones que te enriquezcan. Busca comunicarte con honestidad y sintiendo que plasmas y bien representas tu verdadero ser en cada interacción.

Autor: Ana Laura Spósito.

Graduada en Administración y Contabilidad, especialista en Estrategia y Comunicaciones. Director ejecutivo de Mentor Group, Asesor en Administración y Recursos Humanos, Consultora, Coach y Relatora en empresas de relevancia internacional especializada en desarrollo humano y productividad. Investigadora económica centrada en el desarrollo de teorías macroeconómicas orientadas a la dignidad humana.

Todos los derechos reservados.

Si encuentras que el presente material es de utilidad, por favor, compártelo. Sólo pedimos que incluyas el nombre del autor y no realices modificaciones.