

Edición N°24

El éxito de una buena comunicación



INDICE

Presentación	2
¿Qué es la comunicación?	3
El arte de la comunicación ¿Cómo y porqué aplicarla?	4
La comunicación interpersonal Dónde aplicarla	5
Comunicación Verbal, Vocal y Visual	7
Asertividad en la comunicación	9
Estilos de comunicación	11
Tres problemas comunes en la comunicación	15
Barreras en la comunicación	19
Actitudes o conductas que obstaculizan la comunicación	20
Cómo comunicarse mejor	21
10 mandamientos para comunicaciones efectivas	22
Bibliografía	24

PRESENTACIÓN

Mantener una buena comunicación con las personas que nos rodean parece ser uno de los principales retos del ser humano dado los enormes beneficios que nos aporta el ambiente familiar, laboral, profesional, entre otros.

Esta es una habilidad donde no todos somos triunfadores, pero lo importante es que existen elementos que nos permiten mejorar y potenciar nuestras relaciones tanto como quisiéramos, el secreto está en aprender a comunicarnos de una manera excelente y llegar a ser tan buenos comunicadores como los grandes especialistas.

El desafío que nos proponemos con la primera y segunda parte de estas publicaciones es plasmar en pocas líneas elementos fundamentales y consejos prácticos para mantener una excelente comunicación interpersonal.

Lo invitamos a ser parte de este reto que indiscutiblemente mejorará su relación con los demás y con usted mismo.

Dirección de Mercadeo Corporativo y Relaciones Públicas

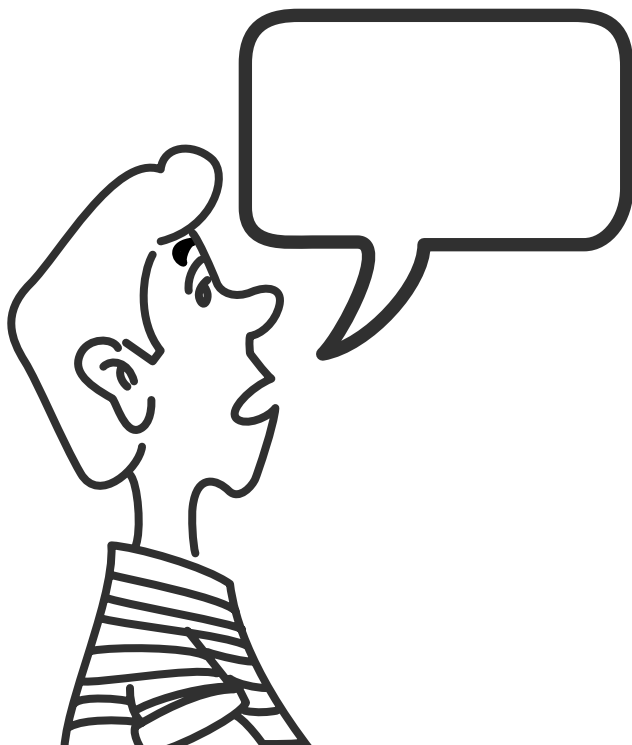
¿ QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

En un mundo tan globalizado como el actual a menudo escuchamos hablar acerca del tema comunicación, los enfoques se hacen desde especialidades muy diversas y distintos puntos de vista. ¿Pero qué entendemos por comunicación?

Según Yves Winkin, experto en este campo, se ha llamado comunicación a:

1. Acción de comunicar algo a alguien.
2. La cosa que se comunica.
3. Acción de comunicarse con alguien.
4. Paso de un lugar a otro.
5. Toda relación dinámica que interviene en un funcionamiento.

La comunicación la constituyen las diversas formas de interacción y relación que establecen las personas de una o varias comunidades humanas concretando la vida social.



EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN

El verdadero arte de la comunicación comienza con nuestro carisma para comunicarnos, saber transmitir nuestras ideas, sueños y hacer que la gente quiera hacer lo que ellos consideran correcto.

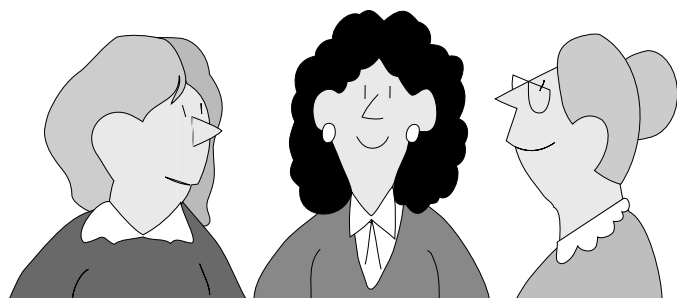
Muchas veces traemos ese don especial, nos comunicamos de una manera extraordinaria casi sin ningún esfuerzo, en algunas ocasiones algunas personas hasta parecen hipnotizar a las multitudes, pero no a todos nos sucede lo mismo, no siempre nacemos con esa estrella, pero la buena noticia es que podemos aprender a comunicarnos de una manera excelente y llegar a ser tan buenos expositores de nuestras ideas como esos grandes hombres.

A lo largo de este folleto vamos a ir proporcionándole diferentes técnicas a desarrollar para que nuestra comunicación sea un éxito.

¿Cómo y porqué aplicarla?

El poder comunicarnos eficientemente nos proporciona mucha confianza en nosotros mismos, por lo es necesario poner en práctica ejercicios que nos permitan proyectarnos con más fuerza.

Lo único que se requiere es un esfuerzo sincero para aprender a aplicar las habilidades de la comunicación personal constantemente, para ello podemos buscar ayuda de un profesional que nos guíe con honestidad.



LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Esta puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos.

La condición de ser social del ser humano, así como su supervivencia y desarrollo, lo hace sujeto de las relaciones interpersonales desde el mismo momento de su nacimiento.

Es importante resaltar que la persona capaz de mantener una comunicación interpersonal adecuada, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás.

Para mantener excelentes relaciones interpersonales es importante contar con recursos de personalidad que nos permitan utilizar y manejar de forma acertada y efectiva las habilidades comunicativas en dependencia con los diferentes contextos sociales en el que nos desenvolvemos.

Dónde aplicarla

Algunos ejemplos:

- Dentro de la organización: entrevistas, reuniones, descansos para tomar café, reuniones de asociados, llamadas por teléfono, juntas de la empresa, conversaciones casuales, trabajar conjuntamente en un proyecto, descansos para comer, negociaciones, entre otras.
- Con los clientes o con el público: servicio al cliente, telemercadeo, conferencias, entrevistas de prensa por teléfono, entrevistas de prensa en persona, aparecer en televisión, llamadas por teléfono, entre otros.
- En la vida privada: reuniones familiares, grupos religiosos, asociaciones de padres y maestros, fiestas, llamadas por teléfono, eventos deportivos, comidas o celebraciones familiares, conversaciones entre padres e hijos, entre otros.

Comunicación interpersonal efectiva

La comunicación interpersonal tiene como elemento fundamental el manejo de los conflictos, esto implica diálogo constructivo y se apoya en tres actitudes básicas para favorecer la comunicación y las actuaciones positivas en la relación con los demás: empatía, aceptación y congruencia.

- Empatía: implica la capacidad de ver un asunto desde la perspectiva del otro, la capacidad de ponerse en su lugar, de meterse en la piel de la otra persona.
- Aceptación: implica tolerancia a las diferencias ajenas, al aceptar que otras personas son diferentes y la capacidad para aceptar esto sin que nos sintamos amenazados.
- Congruencia: es sinónimo de autenticidad en el sentido de que se actúe sin dobleces, sin disociación entre nuestro pensar, sentir y actuar.



COMUNICACIÓN VERBAL, VOCAL Y VISUAL

Estos tres elementos están ligados cada vez que hablamos.

Elemento verbal: es el mensaje mismo (las palabras que usted dice).

Elemento vocal: es su voz (la entonación, proyección y resonancia de la voz que transmite esas palabras).

Elemento visual: es lo que las personas ven (básicamente lo que ellos ven de su cara y su cuerpo).

Según expertos, la consistencia entre estos tres elementos permite que haya un equilibrio entre los mismos. La emoción y el entusiasmo de la voz trabajan junto con la energía y el movimiento de la cara y el cuerpo reflejando la confianza y la convicción de lo que dice el individuo. Aquí las palabras, la voz y el estilo son una sola cosa y el mensaje que se transmite.



Lo que sí debemos tener en cuenta es que en aquellos casos en que estamos nerviosos, torpes o bajo presión tenemos la tendencia a bloquearnos mentalmente y transmitimos un mensaje muy inconsistente.

Ejemplo de ello es una persona que habla a un público mirando hacia abajo, con voz entrecortada y temblorosa y aprieta sus manos al frente en una posición inhibida, es obvio que el mensaje que está dando es inconsistente y sus palabras no serán creídas.

La consistencia del mensaje es el principal elemento para que el mensaje llegue a su destino y logre el impacto deseado.

En la segunda edición vamos a ampliar este tema.



ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN

Según algunos autores la base de la aserción es la comunicación mutua, dar y recibir respeto.

La persona asertiva manifiesta sus propios derechos, expresa pensamientos, sentimientos y creencias de una manera directa, sincera, apropiada y oportuna, respetuosa siempre a los derechos ajenos y propios.

Se trata de una capacidad de comunicación en la que nuestro pensamiento se manifiesta libremente, sin miedo a que los demás no compartan lo que pensamos “respetando” los sentimientos y los derechos de los demás (si no se respeta se emite comunicación agresiva).

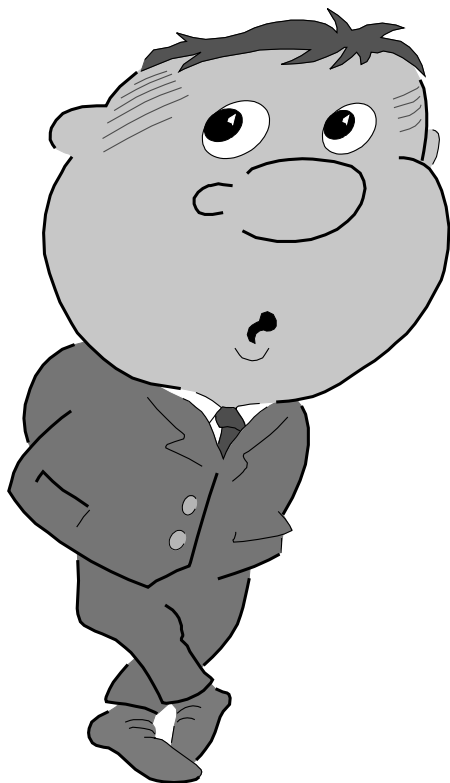
El concepto que más define la comunicación asertiva es la “pérdida de miedo al comunicarse”. Tanto la comunicación pasiva como la agresiva, encierran en el fondo el miedo y la inseguridad.



Derechos asertivos

Cada persona tiene derecho a:

- Considerar sus propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar sus ideas y sentimientos.
- Decir no ante una petición sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando lo decida.
- Hacer menos de lo que todos pueden hacer.
- Establecer sus propias prioridades y decisiones.
- Sentirse bien.
- Tener éxito.
- Tener privacidad.
- A la reciprocidad.
- A no usar sus derechos.
- A exigir la calidad pactada.
- A ser feliz.



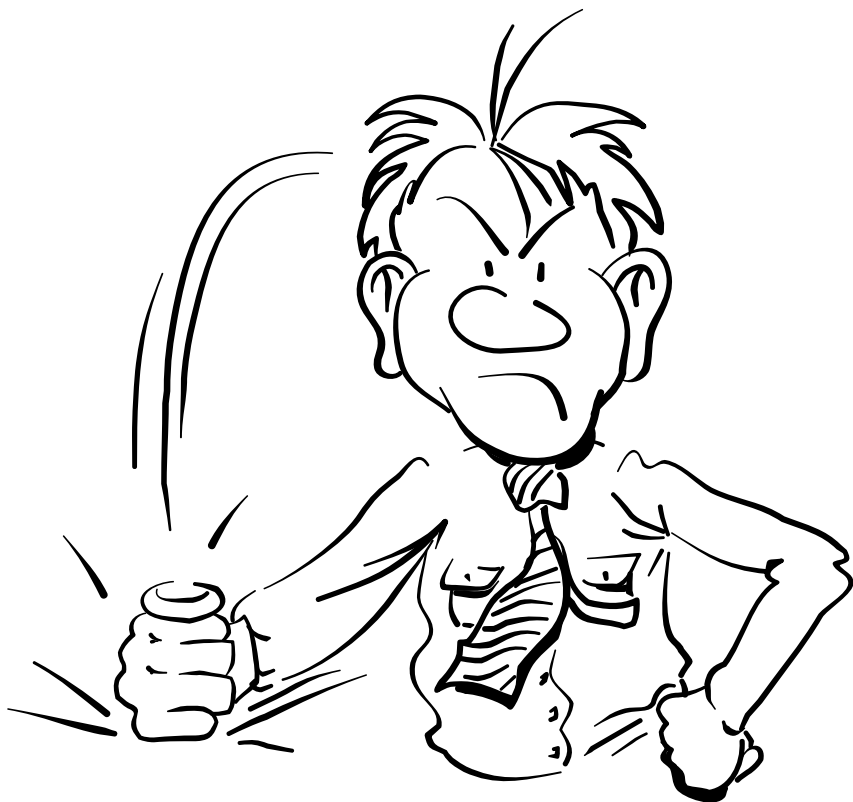
ESTILOS DE COMUNICACIÓN

En la comunicación existen algunas características de la forma en que nos comunicamos a las que podemos calificar como estilo pasivo, estilo agresivo y estilo asertivo.

- **Estilo Pasivo**
- Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático.
- Expresa su deseo de evitar tener amigos.
- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni metas y expectativas claras.
- Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos.
- Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual, cansada.



- **Estilo Agresivo**
- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador.
- Necesita estar al tope y disminuir al otro.
- Le falta seguridad en sí mismo y desconfía de otros.
- Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma.
- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada.



Estilo Asertivo

- Habla en primera persona.
- Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable.
- Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.
- Sabe escuchar.
- El tono es suave. Su mirada es directa, hace contacto visual.
- Sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir.



- Sabe pedir.
- Se siente bien consigo mismo.
- Sus amigos saben que cuentan con el/ella.
- Sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar.
- Sabe decir que no.



TRES PROBLEMAS COMUNES EN LA COMUNICACIÓN

- **Los negociadores pueden no estarse dirigiendo los unos a los otros, hasta el punto de no ser comprendidos.**

Hablan solo para impresionar a los circunstantes o a sus electores.

En vez de intentar dirigirse con su oponente hacia un acuerdo, trata de echarle la zancadilla.

- **Aunque usted le hable a la otra parte en forma directa y clara, es posible que ella no lo escuche.**

Observe con cuánta frecuencia las personas parecen no prestar atención a lo que usted dice. Probablemente con la misma frecuencia que usted será incapaz de repetir lo que ellas han dicho.

- **Los malentendidos.**

Lo que el uno dice puede ser malinterpretado por el otro.



¿Qué hacer frente a los problemas de comunicación?

- **Escuche atentamente y reconozca lo que dicen.**

Escuchar le permite a usted comprender sus percepciones, sentir sus emociones y oír lo que tratan de decir.

Escuchar activamente o con atención, mejora no solo lo que usted oye, sino también lo que ellos dicen.

Las técnicas acostumbradas de saber escuchar consisten en: prestar atención a lo que se dice, pedir al otro que detalle en forma clara y precisa lo que quiere decir, solicitar que se repitan las ideas si hay alguna ambigüedad o incertidumbre.

- **Hable con el fin de que se le entienda.**

Háblele a la otra persona. Una negociación no es un debate. Tampoco un juicio.

Póngase en el papel del otro, como si fuera un colega suyo con quien usted trata de formular una opinión en conjunto.



Si se tratase de un problema no se logrará nada con persuadir, inculpar, insultar o levantar la voz a la otra persona. Ver la situación de una manera diferente y tratar de tramitarla como personas que tienen un problema en común es la solución.

Por lo general los acuerdos se suelen lograr cuando se reduce el número de personas en la negociación, ejemplo: no más de dos personas.

- **Hable sobre usted mismo, no sobre ellos.**

Condenar las motivaciones y las intenciones de la otra parte es la costumbre. Sin embargo, es más persuasivo describir el problema en términos del impacto que tuvo en usted que en términos de lo que ellos hicieron y por qué: "me siento desilusionado", en lugar de "usted no cumplió su palabra". Al señalarse algo que ellos consideren falso se enojarán y no se concentrarán en su preocupación. Pero una información sobre sus propios sentimientos es difícil de objetar.

- **Hable con un propósito**

A veces no es que haya poca comunicación; al contrario, puede ser demasiada.

Cuando existe ira y percepciones erróneas es mejor no decir ciertas cosas. Moraleja: antes de decir algo significativo, esté seguro de lo que quiere comunicar o averiguar así como del objetivo que se quiere lograr con esa información.



- **Es mejor prevenir**

El mejor momento para solucionar los problemas con las personas es antes que el problema se presente.

- **Establezca una relación de trabajo.**

Conocer personalmente a la otra parte es de mucha ayuda. Tratar con un compañero de clase, un colega, un amigo, o aún el amigo de un amigo, es diferente que tratar con un desconocido.

Convierta al desconocido en alguien que usted conoce para hacer más fácil la negociación. El momento más adecuado para desarrollar esta relación es antes que empiece la negociación.

- **Enfrentese con el problema no con las personas**

Una manera más efectiva de percibirse mutuamente es como socios. Para lograr un acuerdo se deben separar los problemas y los objetivos de las personas.

Si se ha establecido una base de mutua confianza, mucho mejor. Pero por precaria que sea la relación, trate de estructurar la negociación como si fuera una actividad común compartida por ambos, con diferentes intereses y percepciones, y con su compromiso emocional.

La separación de las personas del problema no es algo que pueda hacerse de una vez y que luego puede olvidarse; se debe seguir trabajando en ese sentido.



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Actitudes: reflejan nuestros gustos y aversiones.
- Valores: convicción o norma importante.
- Estereotipo: imagen mental, reacción emocional o conducta que se manifiesta cuando se clasifica a algo o a alguien según el tipo general.
- Prejuicio: estereotipo más arraigado y resistente al cambio.
- Cultura común: hace que juzguemos a los demás basándonos en nuestros modelos culturales.
- Sumisión: se da cuando la adaptación proviene del miedo a un castigo o de la esperanza a una recompensa.
- Factores emocionales: cuando no se controlan pueden obstaculizar la comunicación.



ACTITUDES O CONDUCTAS QUE OBSTACULIZAN LA COMUNICACIÓN

- Ordenar: puede generar rechazo o sumisión.
- Amenazar: intimida, genera miedo o actitudes amenazantes.
- Discutir: cierra canales de comunicación.
- Juzgar: inhibe y desalienta.
- Persuadir: puede imponer los puntos de vista de la persona que orienta.
- Eludir: no permite aclarar o enfrentar una situación.
- Aconsejar: el consejo directo no permite la toma de decisión libre.
- Compadecer: hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.
- Minimizar: implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.



CÓMO COMUNICARSE MEJOR



- Clarifique sus objetivos.
- Explore, escuche, observe.
- Identifique las reglas de la situación.
- Acondicione el ambiente.
- Identifique el deseo de su interlocutor de querer comunicarse con usted.
- No interprete, pregunte.
- Báse en hechos y no en presunciones.
- Cuide el cómo comunica.
- Trate de ser específico/a.
- Si desea saber si alguien lo entiende, compruébelo.
- Evite estereotipos, etiquetas y generalizaciones.
- Procure ser consistente cuando se expresa.
- Evite el sarcasmo, las humillaciones, los juicios o valoraciones y las órdenes.

Comunicar es...

Poner en común teniendo siempre la voluntad recíproca...

10 MANDAMIENTOS PARA COMUNICACIONES EFECTIVAS

1. Piense con la cabeza, antes de hablar con la boca.
2. Precise los objetivos que quiere lograr y las mejores estrategias para lograrlo.
3. Adapte lo que quiere decir al receptor y a la situación.
4. Seleccione el momento, el lugar, y el canal oportunos y adecuados.
5. Recuerde que la forma en que diga algo es tan importante como lo que se dice.
6. Evite expresiones que puedan dificultar el razonamiento y generar posiciones defensivas.
7. Obtenga cierta "retroalimentación" del receptor, para cerciorarse de que el mensaje ha sido entendido correctamente.
8. Mantenga una actitud de "Escucha Activa", centre la atención en lo fundamental de lo que se dice, sea empático, trate de identificar sentimientos.



9. Muéstrole al otro que tiene interés en lo que diga.
10. Sea flexible, adapte su expresión y estilos a la situación que se genere en el diálogo.

"Se necesita coraje para pararse y hablar.
Pero mucho más para sentarse y escuchar".

Winston Churchill



BIBLIOGRAFÍA

- Reardon Kathleen K. La Persuasión en la comunicación. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona. 1981.
- Review Business Harvard. Comunicación Eficaz. Ediciones Deusto S. A., España. 2000.
- Knapp Mark L. La comunicación no verbal el cuerpo y el entorno. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona. 1982.
- Decker Bert, El arte de la comunicación. Grupo Editorial Iberoamericana, S.A de C.V. México D. F. 1992.
- <http://www.psicopedagogia.com/definicion/asertividad>
- http://perso.wanadoo.es/angel.saez/pagina_nueva_111.htm
- <http://saludparalavida.sld.cu/modules.php?name=News&file=article&sid=208>
- http://www.plataforma.uchile.cl/fg/semestre1/_2003/joven/modulo3/clase1/texto/comu.htm
- <http://www.liderazgoymercadeo.com>
- <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/rsh6.htm>
- <http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/invest/compren.htm> Para la
- <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=615>
- <http://www.managementweb.com.ar/Negociacion3.html>

Serie "Colección Desarrollo Personal y Laboral"

- Edición N°1 Relaciones humanas
- Edición N°2 Técnicas de comunicación oral
- Edición N°3 Hablar bien en público
- Edición N°4 Etiqueta social
- Edición N°5 Servicio al cliente
- Edición N°6 Cómo llevarse bien con su jefatura
- Edición N°7 Cómo hacer más efectivas las reuniones de trabajo
- Edición N°8 Trabajo en Equipo
- Edición N°9 Sáquele provecho a su tiempo
- Edición N°10 Un gesto vale más que mil palabras
- Edición N°11 Desarrolle su liderazgo
- Edición N°12 Enfrentando un conflicto
- Edición N°13 El poder de la motivación
- Edición N°14 Relaciones de pareja
- Edición N°15 Inteligencia emocional
- Edición N°16 Una vida sana (primera parte)
- Edición N°17 Mente sana cuerpo sano(segunda parte)
- Edición N°18 Cuando nos cuesta distanciarnos
- Edición N°19 Cómo sobrevivir una a pérdida
- Edición N°20 El arte de vivir responsablemente
- Edición N°21 Economía en el hogar
- Edición N°22 Por una igualdad real
- Edición N°23 Hacia una maravillosa etapa de la vida

Coordinación

Dirección de Mercadeo Corporativo y Relaciones Públicas ICE.

Consulte esta colección en: www.grupo ice.com

Impreso en Gestión Documentación e Información - Gerencia General

