

## La Comunicación Eficaz

### Dr. Lair Ribeiro

Los conocimientos son procesados por la **inteligencia**. De acuerdo con Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, el ser humano posee siete tipos diferentes de inteligencia: verbal, matemática, espacial, musical, corporal, intrapersonal e interpersonal. Todos tenemos estos siete tipos de inteligencia, que se complementan, aunque uno de ellos es el dominante en cada persona. Hasta un individuo que ha desarrollado bien todos los tipos de inteligencia, en situaciones de estrés tiende a reaccionar de la forma que en él es dominante. Por otro lado, hay personas que pueden ser, por ejemplo: brillantes en matemáticas y mediocres en inteligencia interpersonal, o viceversa.

La comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física. Incluso para alimentarse, desde los tiempos prehistóricos, los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal.

Lo que pensamos, las conversaciones que sostenemos con nosotros mismos (inteligencia intrapersonal), es muy importante, pero no basta para lograr una buena comunicación. Para que el conocimiento sea significativo, lo que realmente importa es la capacidad de transmitir nuestros mensajes, nuestros pensamientos y sentimientos.

#### **Los tres componentes de nuestra capacidad para influir en los demás son:**

-  La palabra
-  El tono de voz
-  El lenguaje corporal.

La comunicación no sólo se establece con palabras. En realidad, la **palabra** representa apenas un 7 por ciento de la capacidad de influir en los demás. La mayoría de los cursos sobre comunicación se han quedado totalmente obsoletos, porque se concentran en ese 7 por ciento.

Para comunicarse correctamente usted necesita, antes de pronunciar cualquier palabra, formar una estructura que dé más poder a su comunicación. Según las investigaciones neurolingüísticas, el **tono de voz** y el **lenguaje corporal**, es decir, la postura de interlocutores, representan un 38 por ciento y un 55 por ciento de este poder, respectivamente.

Es impresionante la cantidad de energía que se pierde diariamente en el mundo debido a errores de comunicación. Informes mal escritos, explicaciones mal

formuladas, mensajes mal transmitidos, conversaciones mal encauzadas...Y como consecuencia de todo ello: pérdidas económicas, trabajos rechazados, productos inutilizados, esfuerzos desperdiciados, conflictos profesionales y personales, procesos judiciales y hasta guerras entre naciones.

Se puede afirmar que el 99 por ciento de los problemas del ser humano son de origen lingüístico. Nunca nos encontraremos con un perro llorando porque se han olvidado de celebrar su cumpleaños, por la sencilla razón de que el cumpleaños no forma parte del universo lingüístico del perro. En cambio, en nosotros los humanos, valores de este tipo nos crean en todo momento estados mentales de ansiedad, frustración, celos, resentimientos, etc., lo cual provoca situaciones conflictivas.

En la comunicación se desperdicia energía cuando el mensaje que se transmite no produce ningún resultado, cuando no se obtiene nada. Así, por un lado tenemos **el lenguaje que genera acción**, haciendo que algo pase en el Universo, y por otro el que no genera ninguna acción: por ejemplo, un comentario, una lamentación, una conversación sin sentido, son energías que no producen nada en el Universo.

Hay personas que utilizan el lenguaje para generar acción, están siempre creando nuevas realidades, y todo el mundo quiere estar cerca de ellas. Hay otras que usan la comunicación para nada, y les encanta explicar sus problemas, inventar intrigas o decir tonterías.

Una advertencia para aquellos a quienes les gusta contar sus problemas a los demás: el 80 por ciento de los que escuchan no están realmente interesados, y al 20 por ciento restante les causa alegría saber que usted tiene problemas. Entonces, no pierda el tiempo contando sus problemas a los demás.

Otro tipo de lenguaje que tampoco crea realidad son las frases con el verbo en condicional: "Me gustaría agradecer a tal persona...". Entonces, ¿por qué no se lo agradece? Diga: "Agradezco a tal persona..." , y de esta manera estará creando algo en el Universo. Otro ejemplo: "Me gustaría invitarle a comer un día...". Esta frase sólo revela la timidez y la indecisión de quien pronuncia. Diga concretamente: "Le invito a comer conmigo mañana", y generará una acción.

## **El contexto psicológico**

### **Autoridad, confianza, consenso y compromiso**

La **autoridad** es un factor que también ayuda a crear un contexto favorable. Si usted demuestra profesionalidad, conocimiento sobre el tema, unos buenos antecedentes (experiencias anteriores, clientela de prestigio, un buen currículum), experiencia y credibilidad, logrará crear un aura de autoridad a su alrededor que le dará poder en cualquier petición que haga.

No confunda la autoridad con la prepotencia o la arrogancia. La verdadera autoridad no se consigue por la fuerza ni a través de argumentos del tipo: “¿Usted sabe con quién está hablando?”. Admitir un error o una debilidad personal es mucho más provechoso para su aura de autoridad que mantener una postura autoritaria.

Cerca de la autoridad se encuentra el territorio de la **confianza**, que está formado por tres factores.

¿Qué es lo que usted dice y qué es lo que piensa? ¿Lo que usted dice en público es lo mismo que dice en privado? ¿Es capaz de decirle a un amigo o a un cliente lo mismo que dice de él a terceros? Si todo lo que usted dice es coherente en las diferentes situaciones de su vida cotidiana, tendrá a su favor la fuerza de la **sinceridad**.

Cuando usted hace lo que sabe y le gusta hacer (si le gusta pero no sabe, aprenda con ahínco hasta saber y le gustará más todavía), genera una acción de forma correcta y productiva, y el Universo se lo retribuirá con el aura de la **competencia**. La forma de comunicarse de la persona que es reconocida como competente adquiere un poder especial, porque su actuación en el mundo despierta confianza. Es importante que se entienda que la competencia depende fundamentalmente del modelo establecido. Por ejemplo: una secretaria competente puede convertirse, de la noche a la mañana, en incompetente si en su sitio de trabajo, donde se usaba una máquina de escribir, de repente deciden sustituirla por un ordenador y ella no sabe nada de informática.

Su **historia anterior** es el tercer factor de la confianza. Su manera de actuar en la vida (sobre todo en cuanto a la sinceridad y la competencia) ayudará a que los demás confíen en usted. Si ha vivido experiencias negativas en el pasado, intente recrearlas de forma positiva, solucionando todo lo que no haya conseguido resolver y sacando a la luz los conflictos que ha ido dejando en el camino. Usted no necesita contar a los demás los problemas que haya tenido en el pasado. Viva siempre aquí y ahora. Intente corregir (en su mente y en la medida de lo posible en el mundo físico) los viejos errores, porque aunque los mantenga en secreto,

manchan su “aura”, y pueden ser intuidos por los demás y afectar a su credibilidad.

### **Manipular o influir**

Cuando usted se comunica con otra persona, todo su cuerpo habla. Fíjese en sus gestos durante una conversación. Intente percibir su tono de voz, sus movimientos, sus sentimientos. Son factores que, como ya hemos visto, van mucho más allá de las meras palabras. Pero no basta con observarse a uno mismo: también es fundamental observar a nuestro interlocutor y ver en él algo más que las palabras.

¿Sabe cuál es el mejor punto para fijar nuestra vista mientras conversamos? Los ojos de la otra persona. Dicen que los ojos son la ventana del alma, y es cierto. Saber observar los ojos de la persona con quien conversamos es de hecho una manera de leer sus pensamientos.

¿Sabe que nuestros ojos se mueven cuando hablamos, cuando pensamos y hasta cuando soñamos? Los estudios neurolingüísticos sobre el movimiento de los ojos pueden contribuir no sólo a mejorar nuestra comunicación para ejercer una mayor influencia en los demás, sino también a aumentar nuestra capacidad intelectual. “¿Pero cómo?-tal vez se pregunte su voz interior-. ¿Cómo es posible aumentar la inteligencia con el movimiento de los ojos?” Lea atentamente y practique; después vea los resultados.

Movemos los ojos en varias direcciones, y cada una de ellas desencadena un proceso diferente en nuestro cerebro.

**El éxito no llega por casualidad**, si miramos hacia arriba nuestra mente está trabajando con imágenes. Es el componente **visual** de nuestro pensamiento. Cuando miramos hacia arriba y a la derecha, estamos creando imágenes. Usted podrá darse cuenta de que su interlocutor está mintiendo o inventando una excusa si mira en esa dirección en el momento en que le formula una pregunta cuya respuesta debería saber, pero que no sabe. Cuando miramos hacia arriba y a la izquierda, el cerebro está recordando imágenes, se activa su memoria visual. ¿Recuerda el color de la camisa que usó anteayer?

Desde el punto de vista de neurofisiología, no podemos construir imágenes en nuestro cerebro sin que los ojos miren hacia arriba. Esto también es válido para las operaciones matemáticas y para el pensamiento abstracto en general. Por ejemplo, cuando hacemos una multiplicación, con los ojos mirando hacia arriba y a la derecha, y le resultará más fácil hacer los cálculos.

Cuando movemos los ojos horizontalmente, abrimos nuestro canal **auditivo**. Si miramos hacia la derecha, nuestro cerebro tiene más facilidad para crear sonidos. Si miramos horizontalmente a la izquierda, estamos memorizando sonidos: intente recordar una antigua melodía, o el nombre de alguna persona, haciendo

este movimiento con los ojos. ¿Quiere decir esto que nuestra memoria mejora si miramos hacia determinado lugar? S., muchas veces una persona no tiene buena memoria porque no mira en la dirección correcta.

El movimiento de los ojos hacia abajo tiene efectos completamente diferentes dependiendo de la dirección hacia donde se mire, si a la derecha o a la izquierda. Al moverlos hacia abajo y a la izquierda, activamos el diálogo interior, es decir, conversamos con nosotros mismos, ¡y utilizando palabras! Si miramos hacia abajo y a la derecha, significa que tomamos conciencia de nuestro cuerpo (propia percepción) y también que experimentamos las emociones en el cerebro. Esto y las sensaciones olfativo-gustativas se denominan actividades **cinestésicas**.

Las sensaciones olfativo-gustativas se producen cuando los ojos miran hacia abajo y hacia el centro (mirándose la punta de la nariz). Observe a un catador de vino y verá cómo eso es lo que ocurre.

Una pequeña observación antes de continuar: las posiciones de los ojos hacia la derecha o hacia la izquierda, mencionadas anteriormente, pueden variar en las personas zurdas, aunque son válidas para el 96 por ciento de la gente, incluso para la mayoría de los zurdos. La explicación es la siguiente: cerca del 90 por ciento de las personas son diestras y tan sólo el 10 por ciento son zurdas. En la mayoría de estas últimas, los hemisferios cerebrales, derecho e izquierdo, funcionan en la misma posición que en las personas diestras. Apenas un 4 por ciento de la gente es “zurda” también en el cerebro. Menos del 1 por ciento de las personas diestras son “zurdas” en el cerebro, y por lo tanto, tienen las posiciones de recordar y crear invertidas.

Todos somos al mismo tiempo visuales, auditivos y cinestésicos, pero en cada persona existe, generalmente, una preponderancia de uno de estos tres tipos de lenguaje. En situaciones de estrés, se hace más patente este predominio porque el cerebro necesita anclarse en lo que funciona mejor con menos esfuerzo.

Un buen comunicador ha de dominar los tres tipos de lenguaje (visual, auditivo y cinestésico) para poder comunicarse con personas diferentes. Por ejemplo, para mantener la atención de una platea, es necesario gesticular, variar el tono de voz, moverse por la sala, aproximarse a las personas, utilizar recursos audiovisuales, todo lo que esté al alcance de la mano para comunicarse sin dificultades con los tres tipos de personas.

## **Simetría corporal**

Esto pertenece al campo de la fisiología, que tiene más poder que la palabra para lograr una comunicación eficaz. Si una persona habla despacio usted hable también lentamente al menos durante los primeros cuatro minutos de la conversación. Si ella habla rápido usted hable más deprisa todavía.

Lo más importante de la fisiología esta en tomar una postura corporal similar a la de la persona que estamos conversando, como un espejo. Si ella tiene los brazos cruzados, crúcelos usted también durante un rato. Si gesticula mucho, intente gesticular mucho más que ella. Otra técnica poderosísima aunque más difícil, es respirar al mismo ritmo que la otra persona. Si el otro cambia de postura cambie usted también, pero hágalo con naturalidad, para que la otra no lo perciba de forma conciente. En un nivel inconsciente el otro lo vera como si estuviera viendo su propia imagen en un espejo y así usted le inspirará más confianza. La comunicación se establece plenamente, porque usted y esa persona sintonizarán en la misma frecuencia.

## **La postura corporal habla más alto que la voz**

Esta técnica parece simple pero no es fácil, sin embargo cualquier persona es capaz de adquirir esta habilidad con un poco de práctica y sensibilidad. Los resultados son impresionantes.