

LOS 10 MANDAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Por: Arantxa Calvo Moyano

Centro del conocimiento, Estrategia y Liderazgo

Directora de Marketing

www.cardonalabarga.com

Publicado: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/cl115.htm>

Descargado: 5 de diciembre del 2005

A.- Para Comunicarte Mejor:

Utiliza el “yo”. Habla en singular de tus propios pensamientos y sentimientos. El “yo” personaliza todo lo que dices. Las afirmaciones que se refieren al otro (las frases con “tu”) son, en su mayoría, reproches o acusaciones, que desencadenan automáticamente contraataques o justificaciones.

Habla en situación concreta: de acontecimientos concretos, singulares, para evitar siempre generalizaciones. El “siempre” y “nunca” suscitan, casi siempre, bloqueo o contraprotestas que desvían el verdadero contenido de la conversación sobre la situación concreta. Con esta regla, tus afirmaciones resultan claras, transparentes, aceptables.

Habla de un comportamiento concreto, dentro de esa situación definida. Evitarás atribuir propiedades negativas al otro, si te quedas en el dato o hecho negativo. Hacerle juicios negativos (descalificarle) suscita igualmente contraprotestas. Expresiones típicas de esta comunicación genérica son palabras tales como: “típico en ti”, “incapaz”, “aburrido”, “nunca activo” ... Si hablas de un comportamiento concreto, tus afirmaciones serán limitadas a este caso y más aceptables.

No cambies de tema. No toques más que los aspectos verdaderamente importantes para el asunto del que deseas hablar, y que ayuden a tu interlocutor a comprender mejor lo que te preocupa. Sin esto, tu comunicación corre el peligro de alejarse de la cuestión que te interesa.

Manifiéstate. Describe lo que pasa en tu interior, habla claro de tus sentimientos y necesidades, podrás evitar así acusaciones y reproches; no caerás en un fallo frecuente. La “lectura negativa del pensamiento” con afirmaciones que anticipan las reacciones del otro, como por ejemplo: “contigo no se puede hablar así”, “ya sé lo que me vas a decir” o “lo haré yo solo, pues ya sé que tú no vas a querer”. Quien habla de este modo de protege por adelantado, y bloquea la manifestación o reacción del otro.

B.- Mejora tu escucha:

Escucha acogedora.– Muestra a tu interlocutor de forma no-verbal (sin palabras) que le escuchas y que tienes interés en su comunicación, mediante pequeños gestos de inclinación de cabeza o breves interjecciones como “hum”, “ahja”, “sí”. Además del contacto visual es primordial la orientación corporal hacia él/ella. Puedes, además, animar a que continúe, con frases como: “me gustaría escucharte más”.

Resume.– Repite lo mejor que puedas, con tus palabras, las afirmaciones esenciales de tu interlocutor, para manifestarle que le entiendes bien. Si tienes dificultad en poner palabras tuyas, no dudes en repetir las suyas literalmente.

Preguntas abiertas.– Si tienes la impresión de que tu interlocutor se refiere a sus sentimientos y deseos sólo de forma indirecta y no estás seguro de lo que experimenta, pregúntale directamente: ¿cómo te sentías realmente?. Es importante hacer sólo propuestas, no juicios: por ejemplo, “¿Te sentías inseguro/a?, y no: “eso era por tu inseguridad”. En el primer caso, él/ella habrá de afirmar o negar o rectificar; en el segundo, tendrá que defenderse. Lo mejor, la pregunta abierta: “¿Cómo te sentías?”.

Alaba.– Alaba a tu interlocutor por sus expresiones abiertas y comprensibles, para que se sienta animado, por ejemplo: “me alegra mucho que me hables así, de forma tan clara y abierta”; o “te agradezco que te comuniques así conmigo”, etc.

“Devuelve el sentimiento”.– Hay situaciones en las que te será difícil escuchar con comprensión, porque su manifestación te ha “tocado” a ti profundamente. En este caso debes evitar reaccionar con propuestas de defensa o ataque, como. “esto no es verdad”; “es que tú ...”. En vez de esto, trata de esforzarte por alcanzar sus sentimientos y “devolvérselos” con tus propias palabras y comparaciones. Cuando te toque hablar, manifiéstale los tuyos personalizando, por ejemplo: “me siento del todo sorprendido/a de que veas o sientas algo así”. Es muy importante devolverle los sentimientos positivos surgidos en ti al escuchar, como por ejemplo: “me siento gozoso de que quieras realizar eso conmigo, de tu pensar, de tu apertura”, etc.

La atención y el ejercicio de estas “reglas” para mejor comunicarnos y escucharnos, irán facilitando y potenciando perceptiblemente nuestra calidad de vida y de relación, y nuestra satisfacción y felicidad personal, conyugal, familiar y laboral.