

Hablar de manera eficaz

"Dialogar no es simplemente hablar, es también saber compartir con eficacia un mensaje".

Hablar de manera eficaz y dialogante

La comunicación mueve al mundo. Ahora más que nunca, se hace necesario el dominio de las técnicas de la comunicación interpersonal para enfrentar las exigencias comerciales, individuales y de grupo que se nos imponen.

Las palabras y los gestos constituyen la base de la comunicación entre las personas.

El cómo, cuándo y porqué una persona dice una determinada cosa son aspectos centrales de las relaciones interpersonales eficaces. El oyente o receptor del mensaje se forma una opinión acerca de quién le habla, y esa opinión contribuye, a su vez, a formar una imagen, la cual desempeña un importante papel en el éxito o el fracaso de cada persona en su trato con otras.

Prácticamente todos los aspectos de nuestra vida diaria tienen alguna relación con las comunicaciones, las cuales influyen no sólo en la manera como utilizamos nuestro tiempo y nuestro dinero sino también en nuestra capacidad para competir en el lugar de trabajo y para mantener nuestro nivel de vida. Sin embargo, a pesar de todos los sistemas especiales de comunicaciones de que disponemos, todavía necesitamos comunicarnos personalmente con los demás. En resumen, las comunicaciones personales desempeñan un importante papel en nuestras vidas.

Puesto que el diálogo constituye la base de toda interacción humana, nuestra capacidad para conversar inteligentemente es de suma importancia. Es más: nuestra eficacia depende tanto de la manera como nos presentemos ante los demás, como de la manera como ellos nos vean. No se trata solamente de hablar, sino de transmitir eficazmente un mensaje, de convencer, de dar y recibir información.

La capacidad de comunicar de manera eficaz depende de:

- Compartir conceptos previos.
- Claridad en la manera de expresarnos.
- Modulación de la reactancia
- Bidireccionalidad.
- Apoyos audiovisuales.

Para que exista una comunicación eficaz, en todo momento orador y oyente deben saber de qué se está hablando. La comunicación eficaz se basa en compartir los antecedentes del problema que se analiza, para tener los mismos elementos de juicio. Las frases cortas, evitar la monotonía en la entonación, eliminar coetillas, sonidos guturales, invitar o permitir la intervención del oyente, y usar un vocabulario comprensible y con la justa evocación emocional, son rasgos básicos del buen comunicador.

La reactancia puede definirse como la reacción de una persona o grupo ante los intentos de limitar su libertad o sus derechos.

La bidireccionalidad significa ante todo crear un flujo sincero y flexible de intercambio de opiniones. Para lograr una comunicación bidireccional hay que saber escuchar bien.

31 Sutilezas para una buena comunicación

- Yo sí sé escuchar. Estoy siempre atento y en actitud receptiva durante cualquier interacción verbal.
- Cuando me encuentro con alguien por primera vez, trato de dar una buena impresión confiando más en lo que digo que en mi apariencia física.
- Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso en forma apropiada, logrando que mis palabras tengan un efecto notorio en los demás.
- Me muestro animado al hablar, y mi lenguaje corporal hace que el diálogo continúe.
- Empleo una modulación y un volumen de voz determinados, en un esfuerzo consciente por reforzar el efecto de lo que digo.
- Cuando participo en una conversación, siempre trato de ser amable y comunicativo, pues deseo ser un amigo y no un enemigo.
- Hasta la fecha, mis técnicas de comunicación interpersonal son la clave de mi éxito. Considero que son mi mayor ventaja.
- Comprendo la importancia que tiene el dominio de mí mismo y siempre lo practico.
- Interactúo bien con la gente, porque entiendo perfectamente todos los elementos implicados en ello.
- Siempre cuido lo que digo, porque sé que hasta las paredes tienen oídos.
- En muy pocas ocasiones hablo acerca de una información o la revelo si considero que puede ser delicada.

- Puedo permanecer en silencio a propósito, pues ejerzo un excelente control sobre cada palabra que pronuncio.
- Ejerzo control sobre lo que digo incluso después de beber algunas copas.
- Siempre me siento impulsado a confesarlo o a decirlo todo por el solo hecho de desahogarme y aclarar el asunto en cuestión.
- Confío poco en los demás.
- Soy capaz de guardar un secreto, de tal manera que no tengo necesidad de preocuparme porque pueda llegar a divulgar la información que se me ha confiado.
- Creo que las filtraciones de información en una empresa son graves y pueden tener repercusiones nocivas.
- Muy pocas veces me siento impulsado a cometer una indiscreción y, en consecuencia, sé que soy capaz de guardar una confidencia.
- A menudo doy, inconscientemente, claves ocultas en mi conversación; en consecuencia, un interlocutor sagaz podrá leer entre líneas y estar al tanto de mis mensajes subyacentes.
- No me preocupan los altercados, porque nunca participo en ellos.
- El control que ejerzo sobre lo que digo es algo que surge naturalmente en mí.
- Siento que me comporto muy bien en la mayoría de las situaciones que entrañan una interacción verbal.
- No reacciono emocionalmente cuando me siento atrapado o cuando me provocan. Puedo refrenarme para no reaccionar en una forma de la que me arrepentiría más tarde.
- Entiendo mis sentimientos recónditos y sé porqué digo ciertas cosas.
- Sé cuando es apropiado hablar y cuándo es más conveniente guardar silencio.
- Me cuesta mucho trabajo guardar para mí mismo la información importante que se me confía, debido a que no soy una persona reservada.
- Casi nunca empleo palabras malsonantes, porque considero que no es apropiado hacerlo en un ambiente social o de negocios.
- Sé escuchar a los demás, pero con frecuencia no presto atención a muchas de las cosas que me dicen.
- Sé cuando debo permanecer en silencio en el curso de una conversación.
- Soy muy eficiente cuando se trata de persuadir a las personas de que comprendan mi punto de vista o de que hagan lo que yo deseo.

- A pesar de que me gustaría ser muy franco, creo que no podría sobrevivir en este mundo tan competitivo si digo siempre la verdad; así que miento de vez en cuando.
 - En referencia al enunciado 1: Puesto que en una conversación inteligente es necesario escuchar y responder, quien sabe escuchar tiene mayores probabilidades de llevar una ventaja sutil sobre su interlocutor.
 - En referencia al enunciado 2: Se le conocerá por lo que usted diga y sus acciones se verán relegadas a un segundo plano. La palabra hablada le abrirá o le cerrará el camino.
 - En referencia al enunciado 3: La palabra hablada tiene dos compañeros cercanos: el momento preciso en que debe decirse y la forma de expresarla. Las palabras pueden sonar tediosas y monótonas o animadas y estimulantes.
 - En referencia al enunciado 4: El lenguaje corporal consiste en movimientos evidentes y sutiles del cuerpo y de la cara, algunos conscientes y otros inconscientes. Su lenguaje corporal proporciona claves adicionales que apoyan o contradicen la información que usted transmite verbalmente. Enriquecer su comunicación verbal por medio de gestos corporales, expresiones faciales y movimientos brindará más vida a sus palabras y, también, le proporcionará una mejor oportunidad para transmitir su mensaje.
 - En referencia al enunciado 5: El empleo del volumen y la modulación de la voz puede alterar el significado de las palabras y hacer que su interlocutor les dé una interpretación diferente. Cuando estos se aplican apropiadamente pueden ser útiles para proyectar gusto y entusiasmo en lugar de falta de interés.
 - En referencia al enunciado 6: Todo intercambio verbal entre personas es semejante a una calle de doble vía. Dicha calle bien puede crear un vínculo entre las personas o puede, por el contrario, establecer una separación entre ellas.
 - En referencia al enunciado 7: Las buenas técnicas de comunicación interpersonal son de vital importancia en cualquier empeño

- de establecer relación con otras personas.
- En referencia al enunciado 8: La elección de sus palabras, la inflexión de su voz, el ritmo, el tono, la manera peculiar de hablar y el lenguaje corporal, todo ello en conjunto da forma al mensaje que intenta transmitir e influye sobre la percepción de su oyente. El grado de control que usted ejerza en el intercambio verbal puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.
 - En referencia al enunciado 9: La interacción entre los seres humanos está constituida por muchas variables. En ella se incluyen personalidad, inteligencia, técnicas de comunicación interpersonal y muchas características innatas de quienes participan en la interacción. Los elementos de la interacción se activan antes de que se emita una sola palabra. Son esos elementos los que dan forma al resultado que es la palabra hablada.
 - En referencia al enunciado 10: Tenga cuidado: uno nunca sabe quién está escuchando.
 - En referencia al enunciado 11: Es sumamente fácil caer en la trampa de hablar demasiado. Debe limitar lo que dice para no comprometerse.
 - En referencia al enunciado 12: Saber cuándo es oportuno decir algo y cuándo se debe dejar de decir ciertas cosas es ganar parte de la batalla.
 - En referencia al enunciado 13: La verdad se encuentra en el vino; así que cuídese de las bebidas. Tras consumir unas cuantas copas, la gente se torna indiscreta y le cuenta a uno la historia de su vida.
 - En referencia al enunciado 14: La discreción es la mejor parte del valor. Uno puede hacer prácticamente todo lo que desee, siempre y cuando no se lo diga a nadie y nadie se entere de ello. En otras palabras, sea discreto y la gente pensará que usted es una buena persona.
 - En referencia al enunciado 15: Cuídese cuando alguien le pide que confíe en él.
 - En referencia al enunciado 16: Si usted ha ganado la reputación de ser capaz de guardar un secreto, se convertirá en un miembro de confianza y eso tiene mucho valor para uno mismo.

- En referencia al enunciado 17: El costo que una filtración tiene para una empresa puede llegar a ser devastador.
- En referencia al enunciado 18: Nacemos con la tendencia a divulgar información confidencial acerca de nosotros mismos y de los demás. La única forma de vencerla es luchando con todas nuestras fuerzas.
- En referencia al enunciado 19: La gente no es tonta. Un comentario hecho a la ligera, aparentemente sin importancia, puede ser el elemento que la persona que lo escucha necesitaba para atar cabos y obtener la historia completa. Para protegerse de ello, piense siempre en qué hay más allá de la pregunta misma y pregúntese a su vez, cuál es la motivación que se encuentra detrás del interrogante.
- En referencia al enunciado 20: Los altercados empiezan por algún motivo simple, pero tienen la peligrosa tendencia a convertirse en escenas desagradables. En una situación tal, usted es muy vulnerable. Hay que evitar que dicha situación se produzca. Para lograrlo es preciso que reconozca los primeros síntomas del altercado que se aproxima. Los siguientes son los primeros signos: la discusión comienza a alejarse del tema principal y a desviarse hacia asuntos subjetivos que nada tienen que ver con lo que se discute; las características individuales empiezan a entrar en escena y se profieren insultos; el tono, la elección, el volumen y la velocidad de las palabras expresadas aumentan y los comentarios se hacen cada vez más agudos y todo hace pensar que alguien va a recibir un golpe, a medida que las palabras pierden su efecto y la violencia física parece ser la única solución. Para parar la situación usted debe decir algo semejante a: " Si continúa discutiendo este tema en ese tono de voz, me temo que tendré que dar por concluida la conversación. Si el adversario sigue provocando deberá mantener indiferencia con él.
- En referencia al enunciado 21: Controlarse al hablar no es algo natural habrá que practicar para lograr el autocontrol.
- En referencia al enunciado 22: Hay que saber comportarse en todo tipo de situaciones. Ser capaz de controlar su

lengua es la técnica más difícil de dominar. Usted tendrá que superar escollos tales como la emoción, la experiencia, el orgullo, las expectativas, la pedantería, la rabia, el grado de influencia, la posición y el concepto de sí mismo.

- En referencia al enunciado 23: Es de humanos responder instintivamente cuando nos sentimos atrapados, nos provocan o nos llevan a una situación en la que debe hacerse un comentario. Esto es precisamente lo que la otra persona quiere que usted haga. Antes de opinar, pare y piense por un momento acerca de lo que está a punto de decir. Cuente hasta diez, controle su tensión e interiorícelo. Al detenerse, invariablemente su respuesta será diferente. Será bien pensada, responsable, calmada, pausada y tranquila.
- En referencia al enunciado 24: Una de las cosas más difíciles para la gente es reconocer qué es lo que la mueve a decir lo que dice. La tendencia a hablar precipitadamente en respuesta a los estímulos recibidos es una característica humana muy fuerte, algo que no comprendemos rápidamente ni controlamos con facilidad.
- En referencia al enunciado 25: La persona que sabe cuándo debe hablar y cuándo es más conveniente guardar silencio tiene una ventaja sobre su interlocutor.
- En referencia al enunciado 26: Para una persona sincera es muy difícil actuar reservadamente. No responda cuando le hagan una pregunta abierta y pida, sin embargo que se la aclaren. De esta manera usted puede evitar revelar información.
- En referencia al enunciado 27: No existe ninguna razón para la utilización de palabras malsonantes, pudiendo afectar negativamente su reputación y su nivel de profesionalidad.
- En referencia al enunciado 28: Saber escuchar es una aptitud importante. Saber escuchar significa asimilar la información y comprenderla. Cuando uno escucha y comprende recibe todo el valor del mensaje emitido por la otra persona.
- En referencia al enunciado 29: El silencio no siempre es de oro. Es importante que usted responda en aquellas situaciones que

- requieren que haga algún comentario.
- En referencia al enunciado 30: La capacidad de influir en la gente para que hagan lo que usted desea se la llama Persuasión y es una habilidad clave en toda relación interpersonal.
 - En referencia al enunciado 31: Si retener una parte de la verdad es mentir, entonces mucha gente miente. Al comunicarse es preciso que usted sea consciente de las palabras sin sonido que actúan paralelamente a las palabras habladas. Existe un vocabulario extraordinariamente detallado constituido por expresiones faciales. La verdad o la falsedad de lo dicho puede ocultarse o revelarse abiertamente dominando la comunicación sin palabras, no verbal. Si usted intenta ocultar la verdad, pero termina por sonrojarse, tartamudear o mostrar un nerviosismo intenso, seguramente quién lo escuche no lo creerá.

Bibliografía consultada:

Manuel Couto, "Como hablar bien en público", Ed. Gestión 2000

Francesc Borrell, "Comunicar bien para dirigir mejor", Ed. Gestión 2000

Robert L. Genua, "Cuidado con lo que dice...", Ed. Gestión 2000