

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



Nerea Laburu  
nlaburu@gmail.com

26.02.2010



## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

Si algo caracteriza a las personas es nuestra **capacidad para comunicarnos con las demás personas.**

A lo largo de la historia la persona ha tratado de **establecer contactos e intercambios conversacionales** con otras personas a través de los medios más variados como son los sonidos, las señales de humo, el morse, la paloma mensajera, etc. Hasta hoy en día que lo hacemos por sistemas tan sofisticados como son internet, correo electrónico, televisión, radio, fax, etc.

Vivimos inmersos, más que nunca, en un entorno comunicacional y las posibilidades de comunicación son inimaginables. Sin embargo, comunicar en los momentos actuales resulta más difícil que nunca: **hay mucha información pero poca comunicación.**

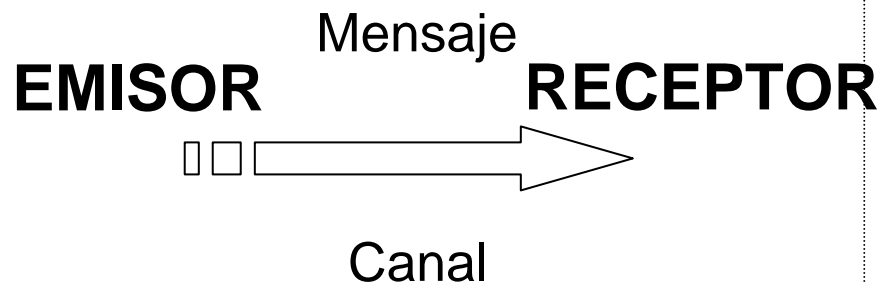
**La comunicación es la base y fundamento de toda vida social.** Necesidad de palabra y ser escuchados.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

Hay mucha información...

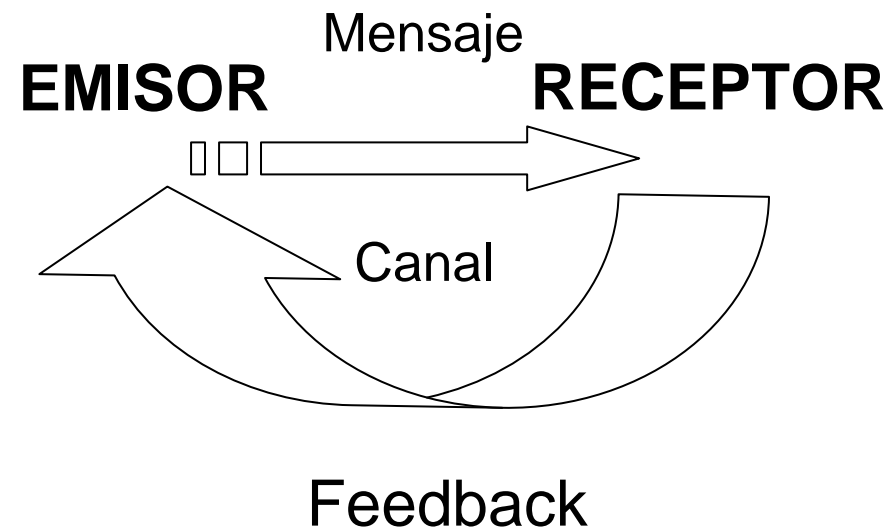
¿Qué es **INFORMACIÓN**?

es el mensaje, el contenido de cualquier tipo de comunicación.

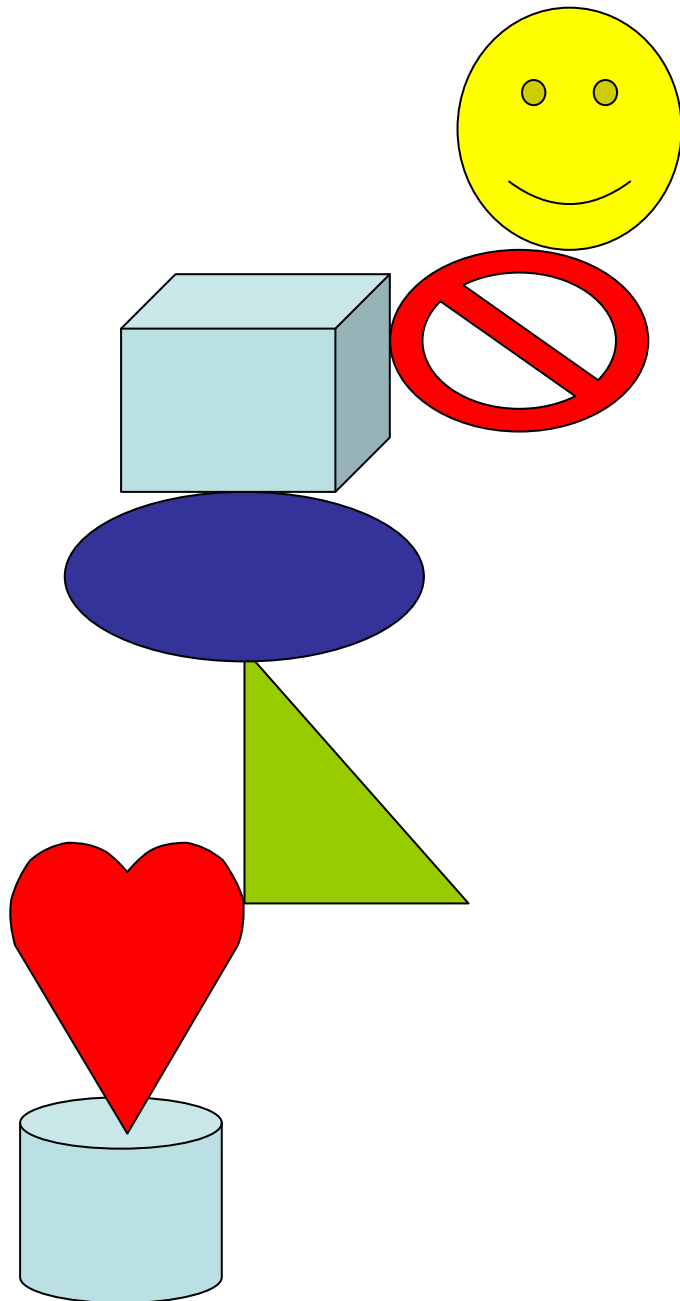


¿Qué es **COMUNICACIÓN**?:

es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian ideas, conocimientos, informaciones y opiniones por diferentes medios, con la finalidad de lograr comprensión y acción



# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



## El hecho de que la información sea en un sentido provoca:

- Incertidumbre.
- Inseguridad entre interlocutores.
- La imposibilidad de realizar la verificación.
- Interpretación y representaciones diferentes.
- Una mayor precisión y exactitud de los datos.

## El hecho de que sea en doble sentido:

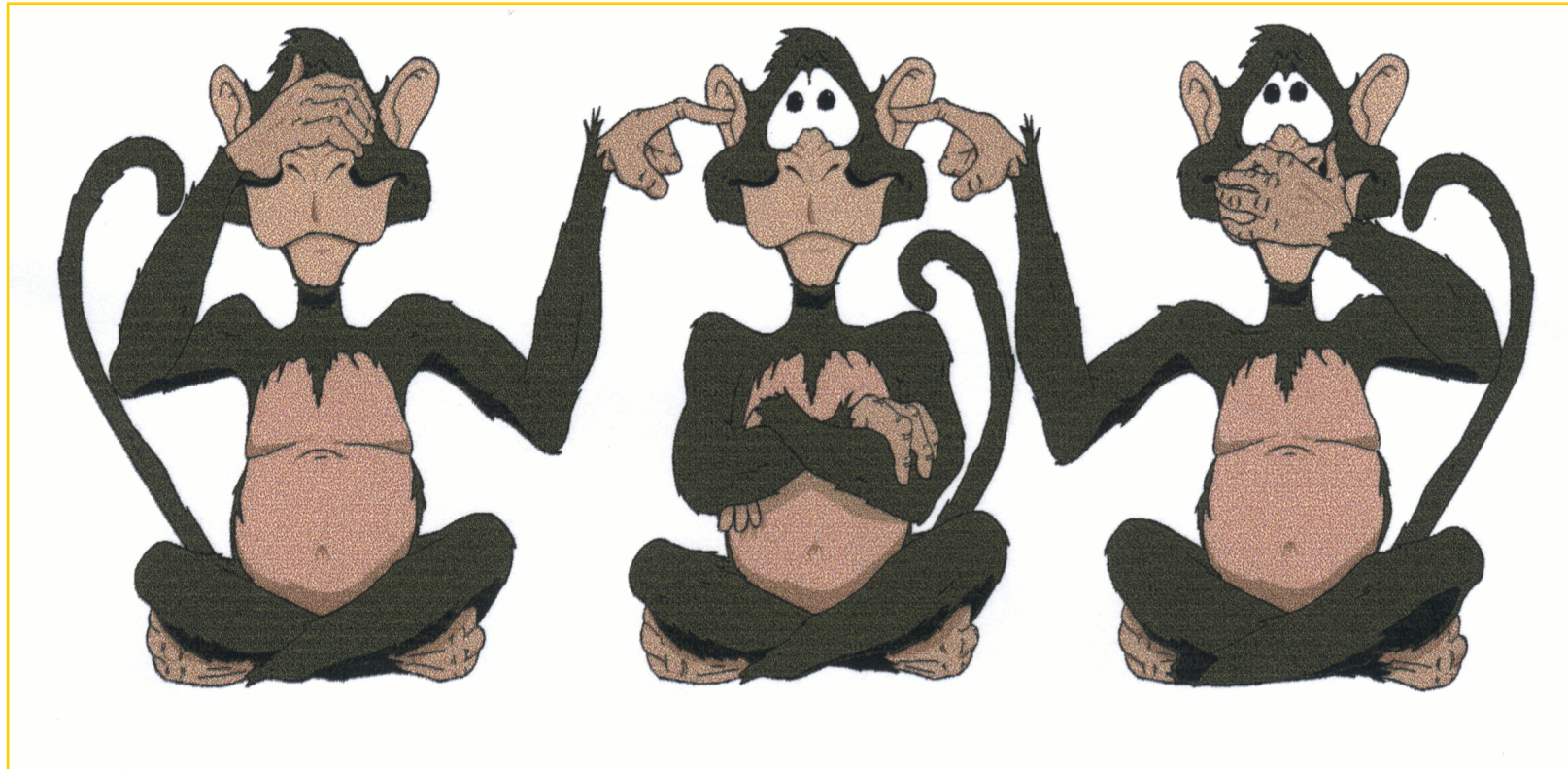
- Mayor fidelidad.
- Mayor seguridad en la persona receptora.
- Responsabilidad compartida.
- Mayor satisfacción.
- Enriquecimiento de las personas.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## CARACTERÍSTICAS INFORMACIÓN



# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



- **LA IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICAR**

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

**En comunicación...**

**Percepción = Realidad**







## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



Quando percibimos, a veces **OMITIMOS** parte de la información, o **AÑADIMOS** nuevos elementos e incluso **DISTORSIONAMOS** parte del material para ajustarlo a ideas y esquemas previos.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

Darley y Fazio - *Círculo de la percepción Interpersonal* . ( *Percibir, siempre es parcial, interpretar y subjetiva...* )

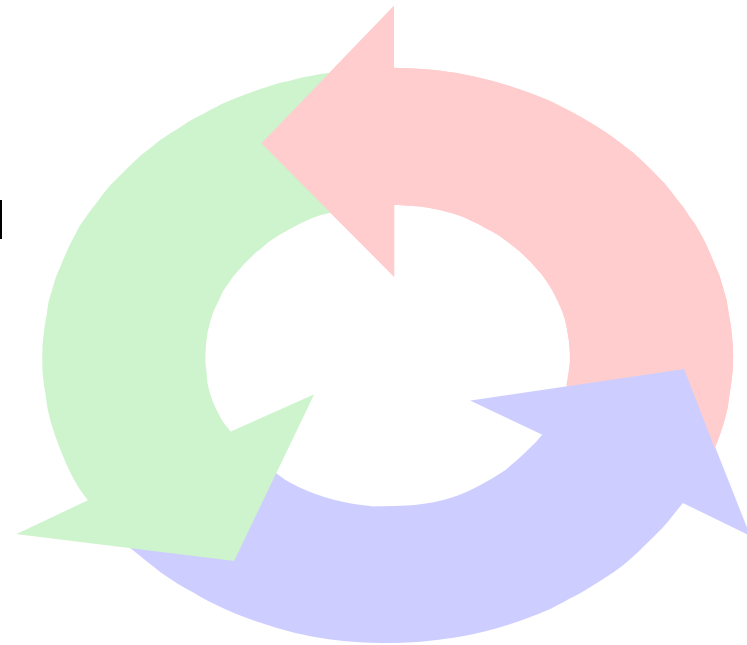
**1- percibo al Otro (interpreto y creo unas expectativas) según el tipo de observador que soy**

**2- según interpreto, así actúo con el Otro**

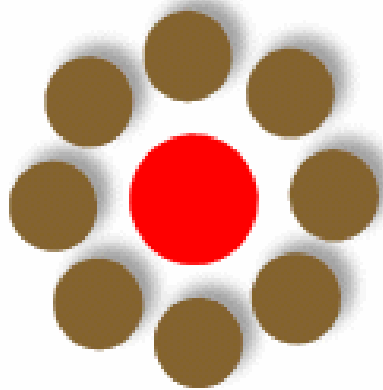
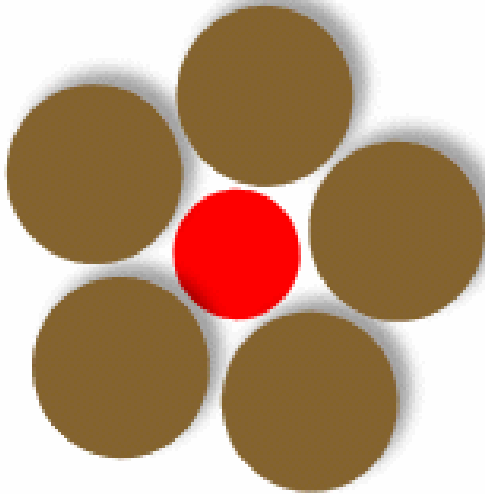
**3- el Otro percibe mi actuación**

**4- el Otro actúa basándose en la interpretación que hace de mi actuación**

**5- interpreto su respuesta a mi actuación**



# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



♦ LAS DEMÁS PERSONAS PERCIBEN DE FORMA **DIFERENTE A COMO PERCIBIMOS.**

♦ LAS DEMÁS PERSONAS PERCIBEN DE FORMA **DIFERENTE A COMO PENSAMOS QUE PERCIBEN.**

♦ PARA LAS PERSONAS **PERCEPCIÓN ES REALIDAD.** LO QUE NO ES PERCIBIDO COMO EXISTENTE, NO EXISTE. ●

**Mi percepción = Mi realidad**

**Tu percepción = Tu realidad**

**Si...Mi percepción = Tu percepción**

**Si...Mi percepción  $\neq$  Tu percepción**

**Mi + Tu + Tu + ....= NUEVA REALIDAD**



## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

Si todas las personas percibiéramos la realidad del mismo modo, comunicarla sería bastante sencillo. En ocasiones, nuestra forma de percibir la realidad **no será compartida** por otros técnicos, deportistas, compañeros, entrenadores, etc. “Video Camilleros”

Las situaciones son percibidas por las personas de manera diferente y “esa manera” de percibir va a condicionar la respuesta que demos a esas situaciones y determinar nuestra conducta. Lo mismo les ocurre a las personas con las que trabajamos: su forma de percibir la realidad condiciona sus respuesta y determina su conducta. **Si queremos comprender sus respuesta y su conducta tenemos que conocer cómo percibe y por qué.**

**Para el encuentro de percepciones es fundamental escucharnos**, se trata de desarrollar una enorme capacidad de escucha. Escucha en sentido amplio, escucha como observación, como actitud de quien quiere saber, conocer las necesidades de cada una de las personas,...

ESCUCHAR PARA ENRIQUECERNOS CON OTROS PUNTOS DE VISTA

¿Qué falta?

# FACILITAR ESPACIOS DE REFLEXIÓN Y APRENDIZAJE COMPARTIDOS

YO



OTRAS PERSONAS DE MI EQUIPO/AREA/ORGANIZACIÓN

**COMUNICACIÓN-RELACIÓN**

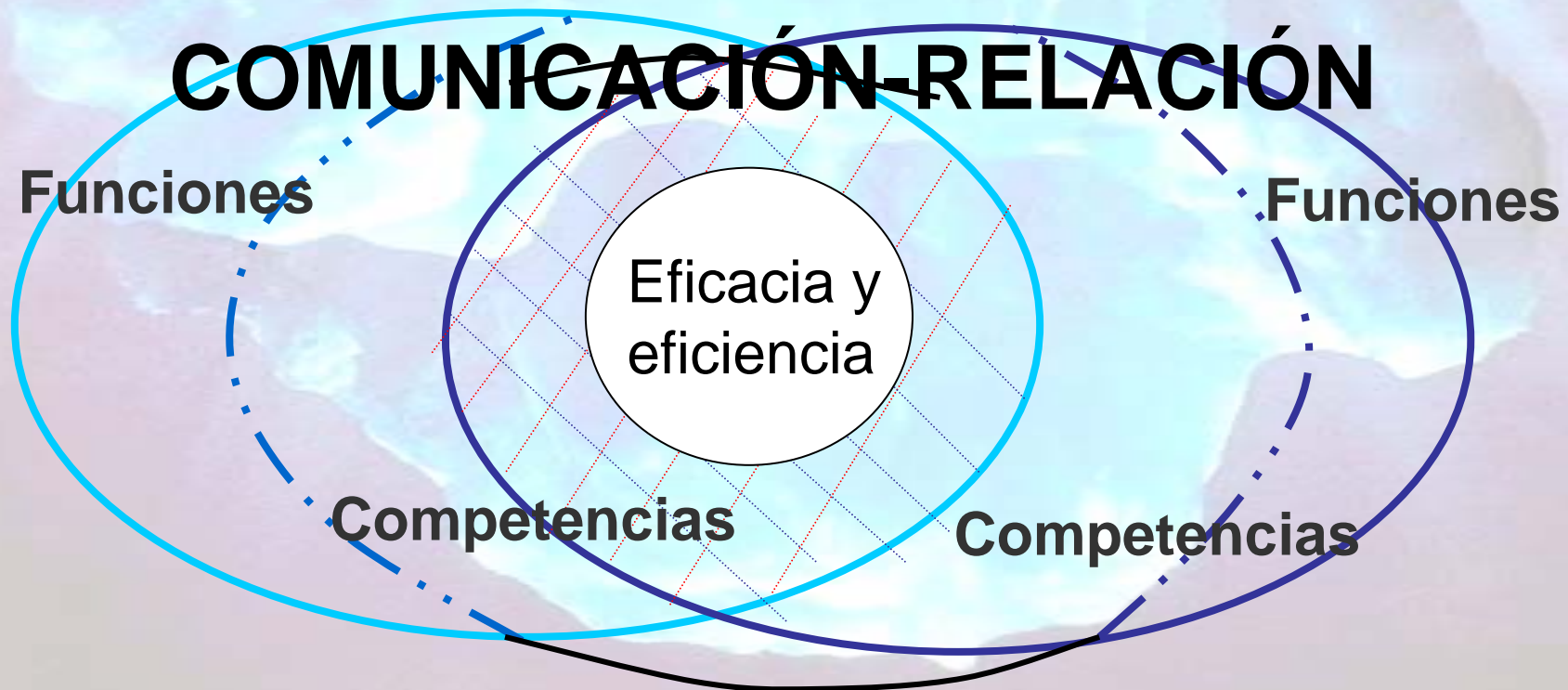
Funciones

Funciones

Eficacia y eficiencia

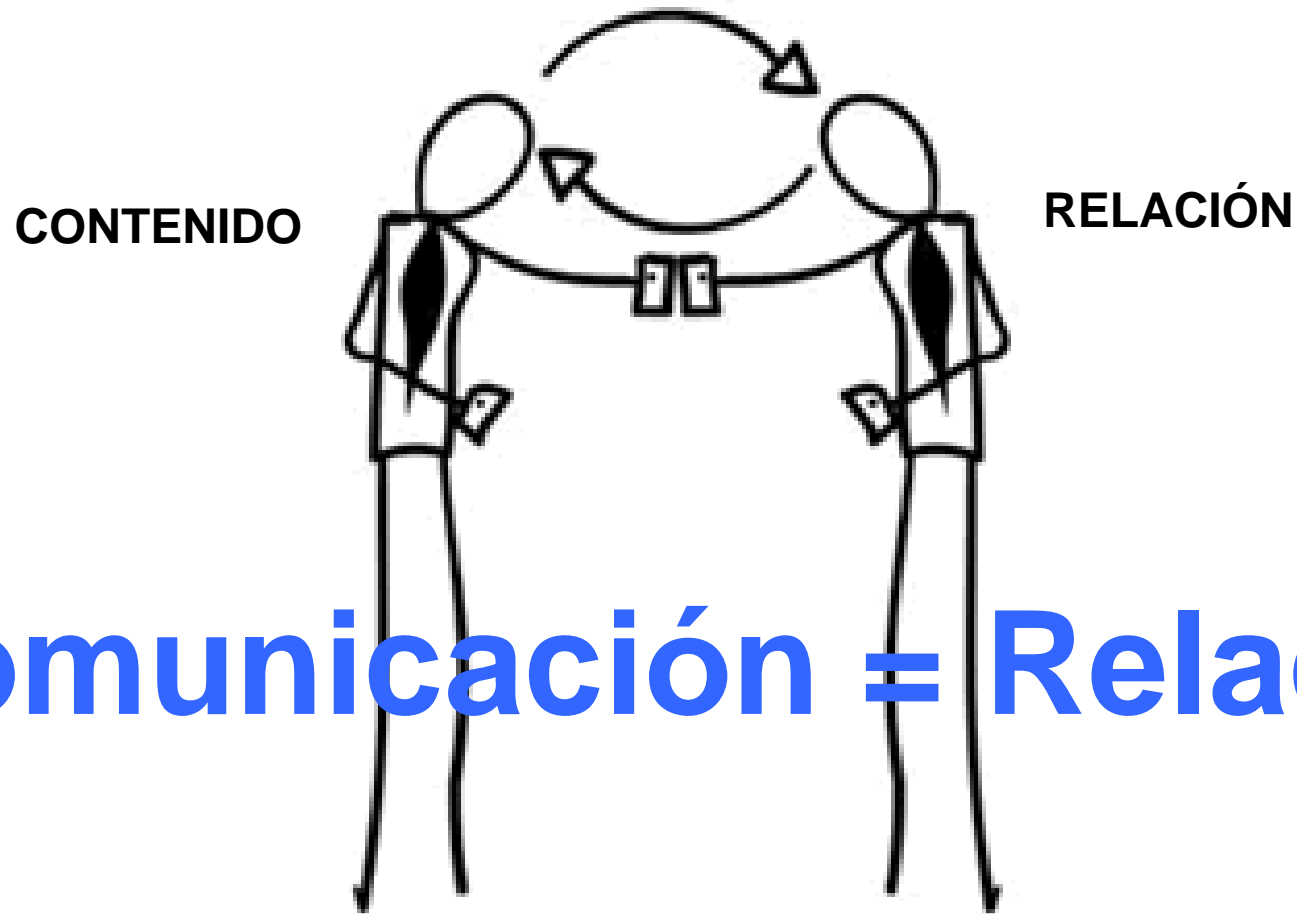
Competencias

Competencias



## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

Toda comunicación posee un **contenido** (lo que decimos) y una **relación** (a quién y cómo se lo decimos)



**Comunicación = Relación**

## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

### LAS NECESIDADES RELACIONALES INCLUYEN:

- Necesidad de seguridad, en la cual la protección se experimenta en la relación.
- Validación, Afirmación e Importancia (ser significativo) dentro de la relación.
- Aceptación por otra persona estable y dependiente.
- Confirmación de la propia experiencia personal por el otro.
- Definición de si (mismo), donde la unicidad personal puede ser expresada y aceptada por otro.
- Necesidad de hacer impacto en el otro.
- Necesidad de otra persona que asuma la iniciativa.
- La necesidad de expresar amor, gratitud.

(Richard Erskine)



**¿Cómo puede la calidad de mi ser determinar la manera en que me relaciono con mis colaboradores, mis compañeros, mis colegas, mi tema, mi mundo?**

*Franzis Elizalde*

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

+ / -

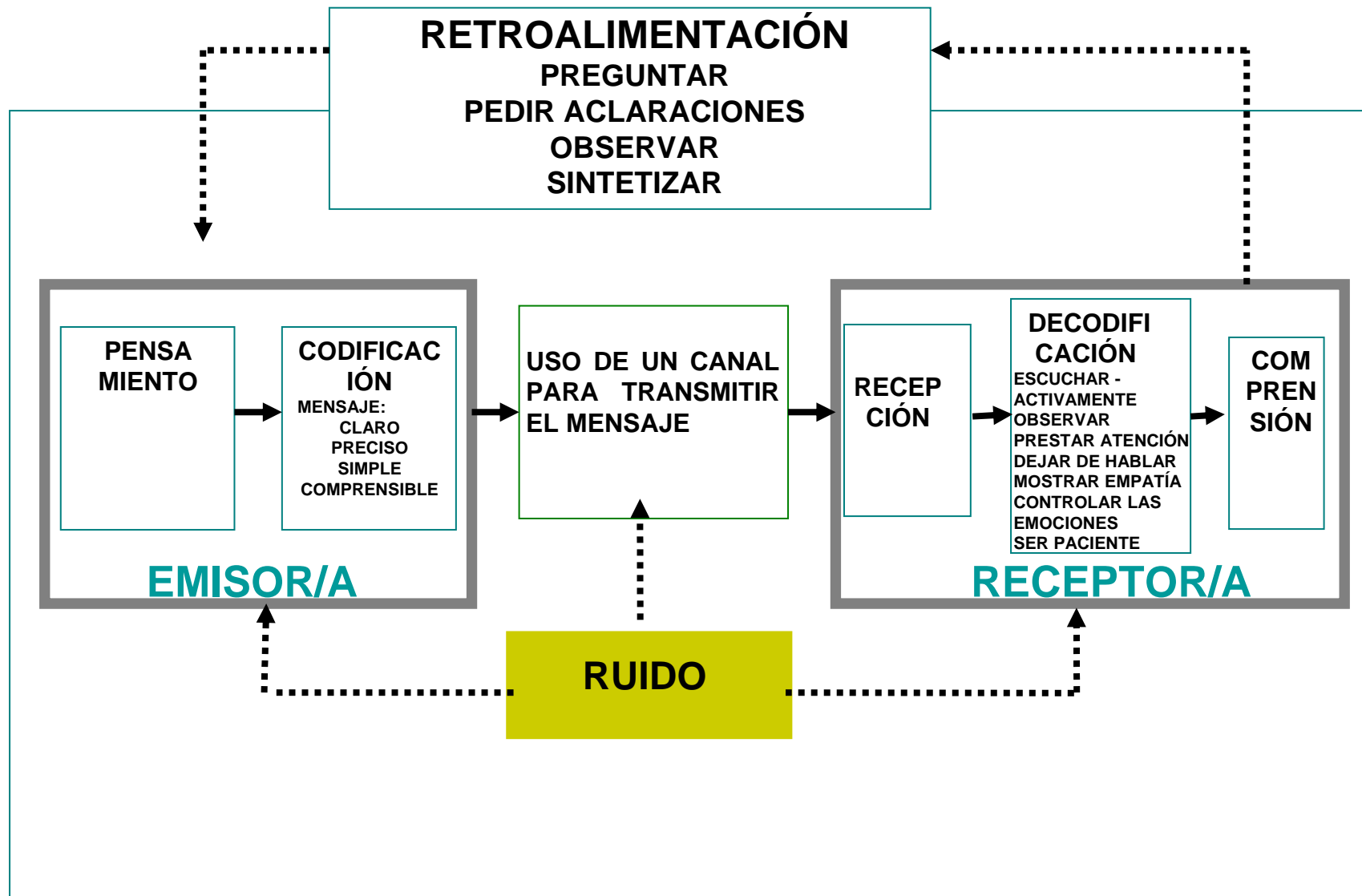
- / +

- / -

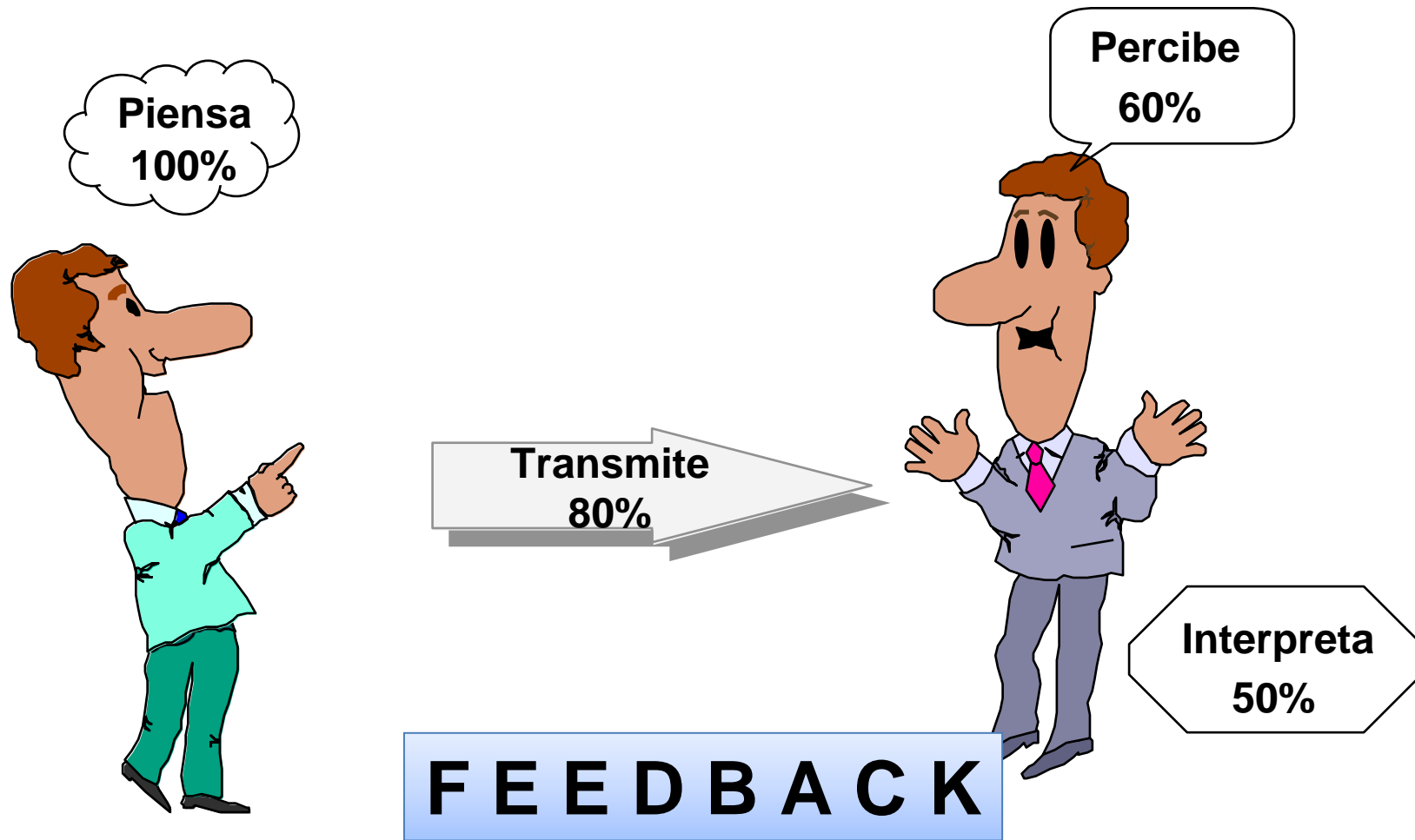
+ / +

- Es importante conocer el tipo de observador/a que soy.
- **OBSERVADOR/A:** es la forma particular como una persona da sentido a una situación determinada antes de intervenir en ella.
- La forma como vemos las cosas **habla del tipo particular de observador que somos.**
- **Somos observadores diferentes.** Cada observador posee fortalezas y debilidades. Cada observador observa ciertas cosas y no observa otras.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



LO QUE QUEREMOS DECIR = LO TRANSMITIR



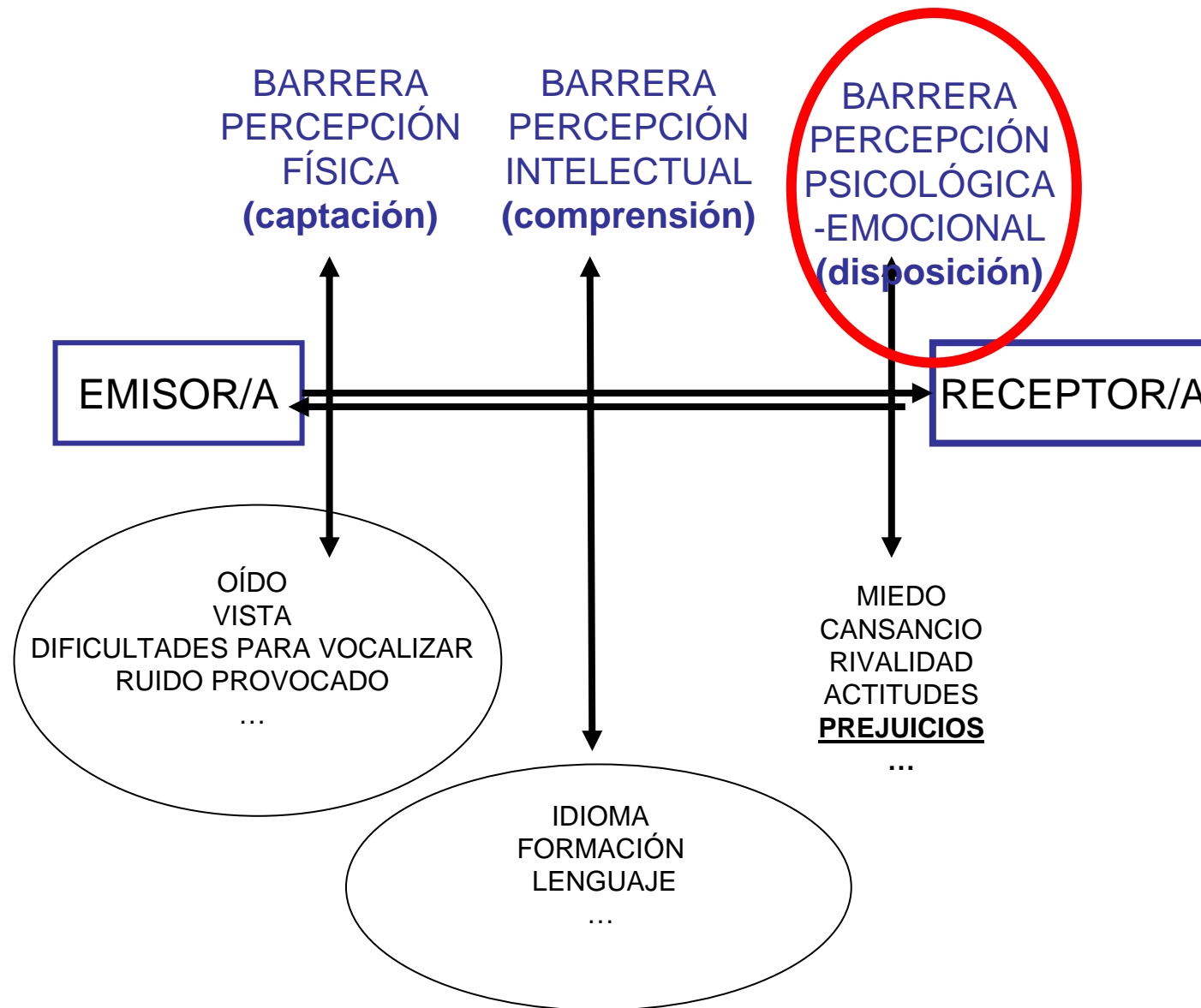
## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

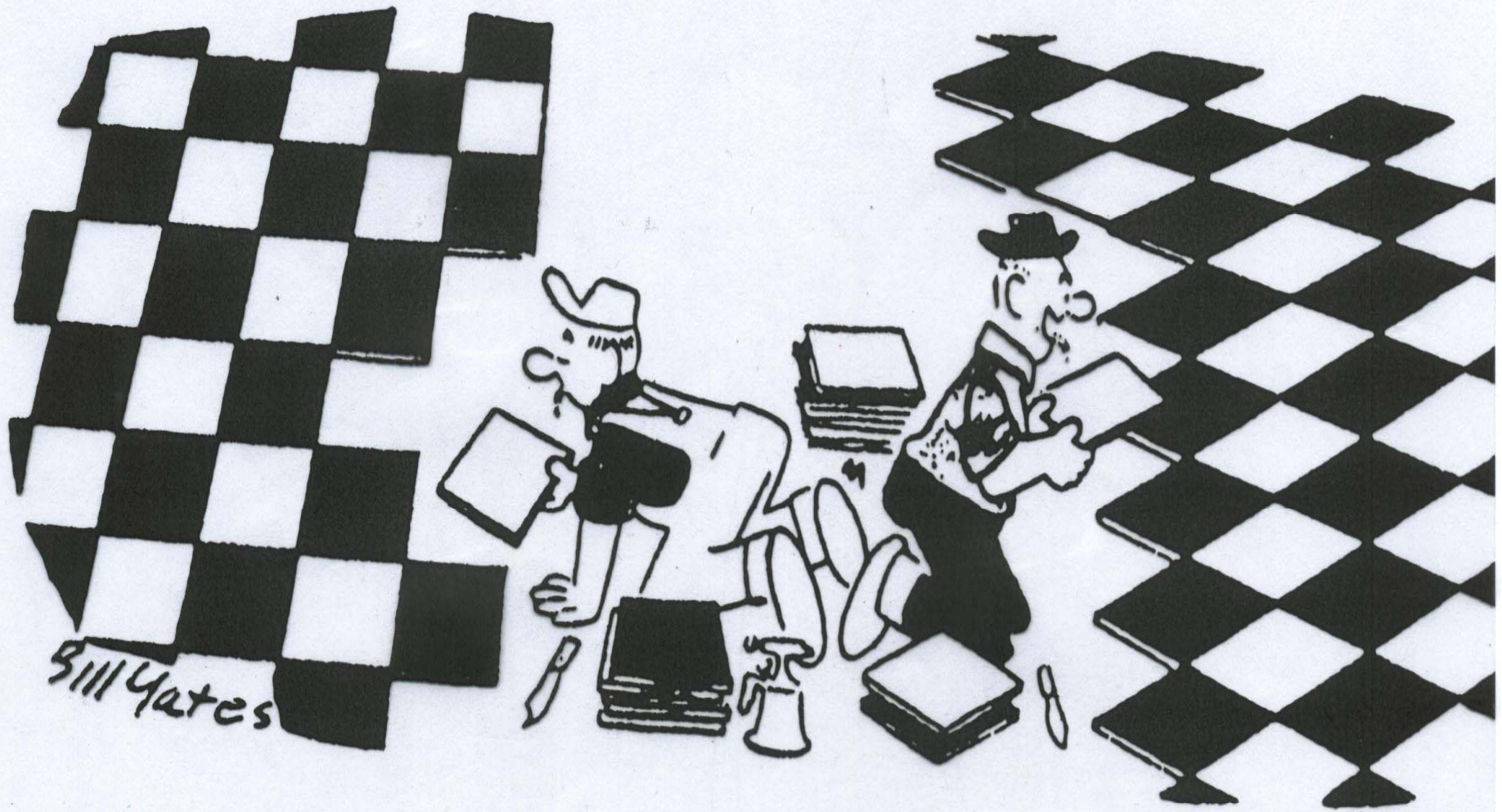
VerDE

BErdE

**Una simple palabra puede tener significados y connotaciones muy distintas según la persona que la recibe.**


# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz





— El jefe se alegrará cuando vea que hemos terminado el trabajo.





**Ser capaces de expresarnos y entender las necesidades propias y de las demás personas, de transmitir adecuadamente lo que queremos decir y de recibir y comprender adecuadamente lo que nos dicen es un reto para cualquier profesional del DEPORTE.**



# TÉCNICAS BÁSICAS



1.- La estructuración y formulación del MENSAJE

2.- EI FEEDBACK

3.- ESCUCHA ACTIVA

4.- INDAGACIÓN-SINTONÍA-IMPLICACIÓN

5.- Tener en cuenta la COMUNICACIÓN NO VERBAL

6.- ASERTIVIDAD

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## 1. ESTRUCTURACIÓN Y FORMULACIÓN DEL MENSAJE

1.- Analizar la situación de comunicación.

- ¿Cuál es el objetivo de la comunicación? ¿Cual es el FONDO?
- ¿Quiénes son los destinatarios? ¿Cuáles son las limitaciones?

2.-Preparar el mensaje.

- Recopilar y ordenar las ideas que se deben transmitir. Pensar antes de hablar.
- Formular las ideas en un lenguaje adecuado. **Mensaje claro, sencillo** y adaptado a la persona receptora (cuidar tecnicismos).
- Emplear **mensajes en primera persona**. ●
- Hemos de tratar de ser **más específicos/as que general**. Debemos **concretar** para evitar cualquier tipo de ambigüedad. ●
- Es importante utilizar un **lenguaje positivo**. ●
- Cuidar **las conjunciones adversativas**. ●
- Prever si hacen falta otros soportes de apoyo.

3.-Formular el mensaje. LA FORMA

- Claridad y seguridad en la exposición.
- Precisión de las ideas transmitidas.
- Interés que suscita en los receptores.
- Entonación, pronunciación y volumen utilizado por el emisor.





# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

**LAS PALABRAS** = ventanas abiertas al mundo de los demás

Me pones muy nervioso/a  
Me haces sentir mal  
Me alteras  
Me has decepcionado  
...

Conducir rápidamente  
Un ligero retraso  
Levantarse pronto  
Un buen sueldo  
...

Ya no queda nadie en la empresa

Se equivoca

No hay problema

Ya no queda nadie en la empresa

Perdone, no debo haberme explicado bien

Todo está bien

Hoy hace bueno **pero** mañana lloverá

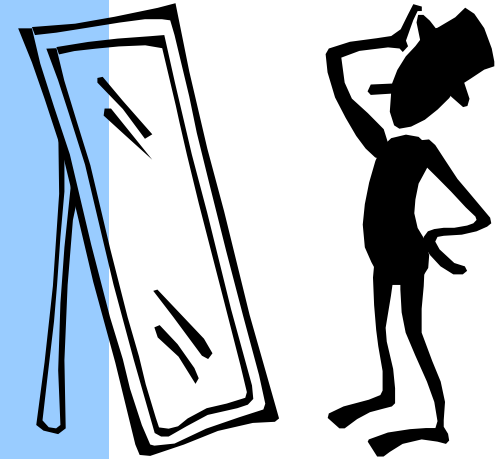
Mañana lloverá **pero** hoy hace bueno

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## 2.- EL FEEDBACK

¿PARA QUE DAR FEEDBACK?

Para poner un espejo frente a la persona y así ayudarla a reflexionar sobre cómo son percibidos sus comportamientos.



**Feedback positivo:** me indica que mi comportamiento es correcto, en opinión de la fuente de feedback.

**Feedback negativo:** me indica que debo cambiar algo en mi forma de actuar, según la fuente de feedback.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz



**3.- ESCUCHA ACTIVA Y EMPATIA**

**¿Sabemos escuchar?**

**¿Por qué creéis que no escuchamos a las demás personas?**

**Recuerda una  
conversación en la que NO  
te sentiste escuchado/a.**

**¿Qué hizo esa  
persona para que  
te sintieras así?**

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## Escuchar para comprender vs escuchar para responder

### ESCUCHAR NO ES:

- Dar consejos
- Juzgar
- Discutir
- Proyectar
- Asumir que se sabe lo que va a decir el interlocutor y adelantarse a decirlo
- Distraerse haciendo otras cosas al mismo tiempo
- Dar soluciones, en vez de dar por supuesto que el otro es capaz de encontrar la suya

### ESCUCHAR ES:

- Estar en silencio
- Estar presente
- Mirar sinceramente a los ojos
- Resumir, parafrasear, reiterar, espejar, verificar
- Indagar desde dónde me habla
- Callarse
- Estar atento a lo que dice y lo que siente el interlocutor
- Dar tiempo y ser pacientes
- Repetir lo que dice el interlocutor para estar seguro de haber entendido



**CUANDO DOS  
PERSONAS HABLAN**

**... ¿CUANTAS  
CONVERSACIONES  
EXISTEN?**

## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

### LO QUE PIENSO

*Ya está aquí este  
pelma*

*¡Mira que es inútil!*

### LO QUE DIGO

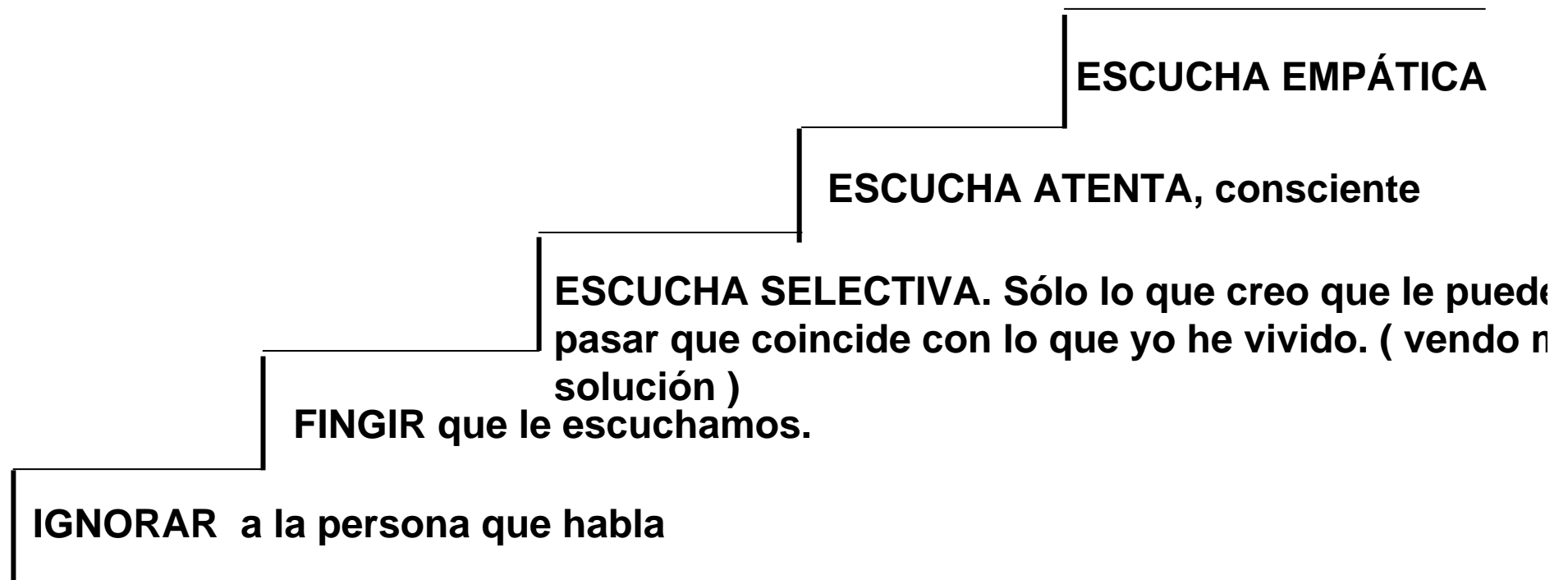
Buenos días,  
¿cómo así por  
aquí?

*No te preocupes,  
a cualquiera le  
puede pasar*

En ocasiones la columna izda habla tan algo que no  
me permite

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## Escuchar para ser escuchados-as



# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## 4.- INDAGACIÓN-SINTONÍA E IMPLICACIÓN



- Cuando indagas escuchas, aprendes. Descubrirás muchas cosas acerca de la actitud y aptitud de tus compañeros, colaboradores, etc.
- Cuando preguntas, expresas respeto por el conocimiento y la experiencia del otro/a.
- ¡Ganas preguntando! La respuesta es en si misma un beneficio.

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## LA EMPATÍA ES:

- Una actitud personal.
- Sintonizar. Crear confianza y credibilidad para poder llegar a la otra persona y asegurar el éxito en la comunicación
- “Sentir con” las demás personas.
- Comprensión afectiva: comprender los sentimientos, las emociones, las necesidades e intereses de quienes nos escuchan.
- Comprensión intelectual: comprender las ideas, pensamientos, planteamientos, opiniones, creencias, y expectativas de quienes nos escuchan.

# **Ingredientes básicos para una comunicación eficaz**

## **5.- Tener en cuenta la COMUNICACIÓN NO VERBAL**

**1960, Campaña para la presidencia del vicepresidente Richard Nixon y JF Kennedy.**

**Esas elecciones serían un punto decisivo en la relación entre los políticos y el lenguaje corporal. FUE EL PRIMER DEBATE POLÍTICO TELEVISADO.**

**Hubo una audiencia televisiva de 70 millones de personas.**

**Nixon acababa de salir del hospital de recibir un tratamiento en una rodilla y rechazó el maquillaje al llegar al estudio.**

**Kennedy sí se maquilló.**

**Nixon sudaba ante los focos. Kennedy lucía un aspecto bronceado y estaba en forma.**

**Encuestas hechas tras el debate:**

**-Radio (sólo escucha): Nixon ganaba por mucho.**

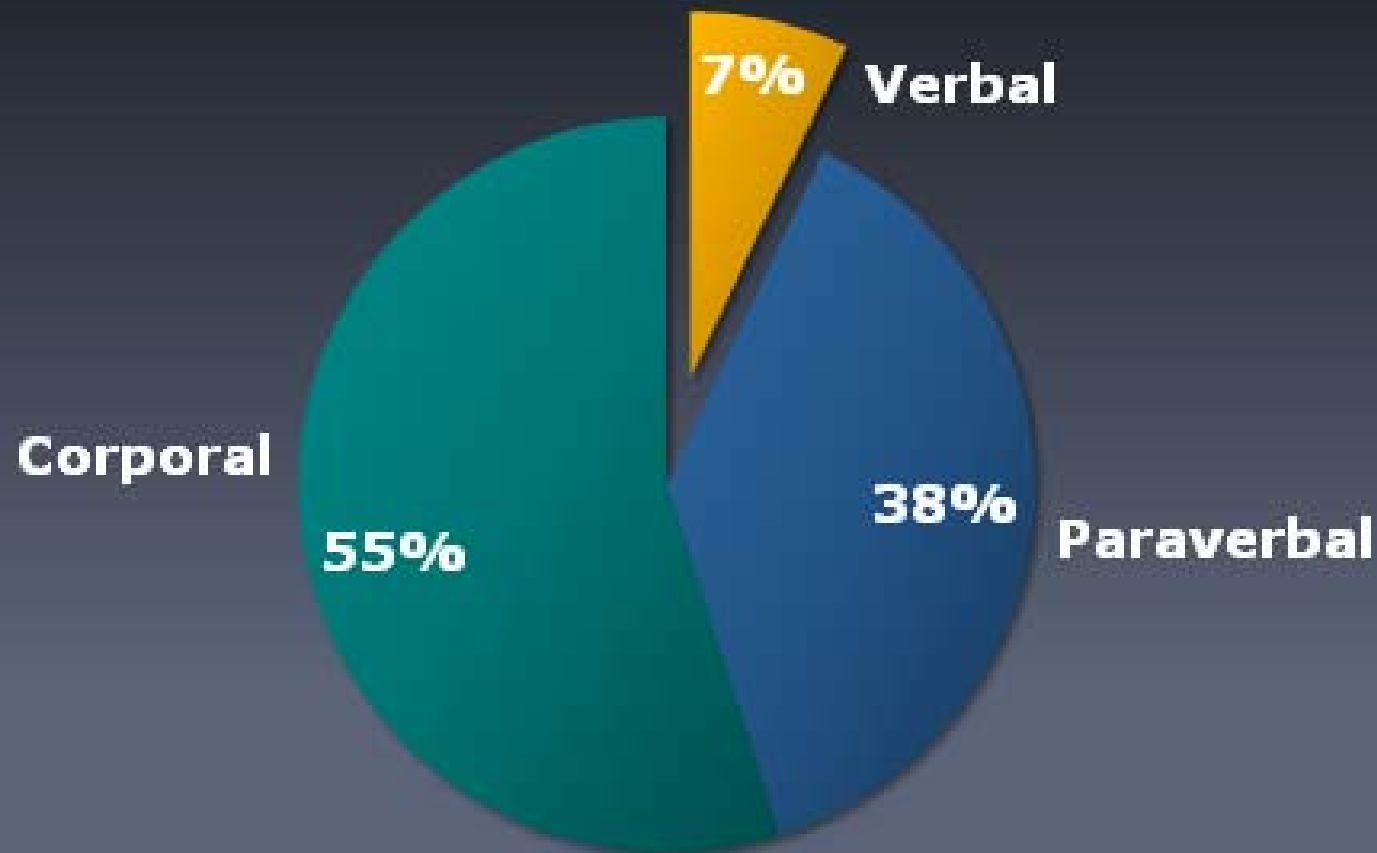
**- TV (escucha + vista): Kennedy ganaba abrumadoramente**

**Los políticos se dieron cuenta que tenían que ser muy conscientes de su imagen visual.**



## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

El mensaje verbal apenas participa en la comunicación



*Fuente: Albert Mehrabian, "Nonverbal Communication"*

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

“tomás ven aquí”

## PARALINGÜÍSTICA – LA VOZ

Ritmo

Tono

Volumen

Velocidad

Claridad

Pausas

Tiempo de habla

Fluidez

Silencios, muletillas,  
vacilaciones

## CORPORAL (KINESIA)

Gestos y expresión facial:  
mirada y **contacto visual**,  
**sonrisa**, cejas, boca,...

Cabeza

Movimiento de manos,  
brazos y piernas

Postura corporal

Uso distancia (proxémica)

...

## Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

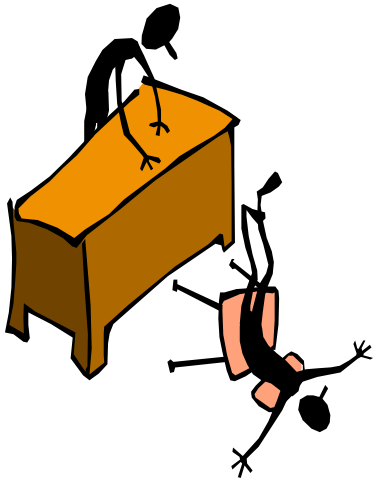
### 6.- Comportamiento ASERTIVO

El objetivo de este comportamiento “firme” es **expresar las propias ideas, preocupaciones, necesidades y sentimientos de forma abierta pero respetuosa, sin ser dominantes ni juzgar directamente o despreciar a la otra persona.**

**Capacidad de decir no, sin agresividad ni sentimiento de culpa.**

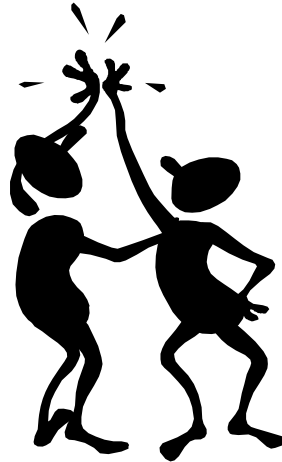
# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## ESTILOS DE COMPORTAMIENTOS

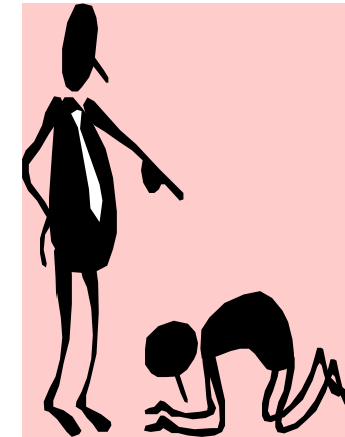


**AGRESIVIDAD**

*¿Alguna vez has dicho algo y te has quedado mal porque piensas que te pasaste?*



**ASERTIVIDAD**



**PASIVIDAD /  
SUMISIÓN**

*¿Alguna vez te has quedado pensando que deberías haber dicho/hecho algo y no lo dijiste o hiciste?*

# Ingredientes básicos para una comunicación eficaz

## PARA MOSTRARNOS ASERTIVOS/AS...

❶ Primero empatizar. Mostrar al interlocutor que comprendes su planteamiento, su actuación o su sentimiento:

--**COMPRENDO/COMPRENDEMOS QUE...**

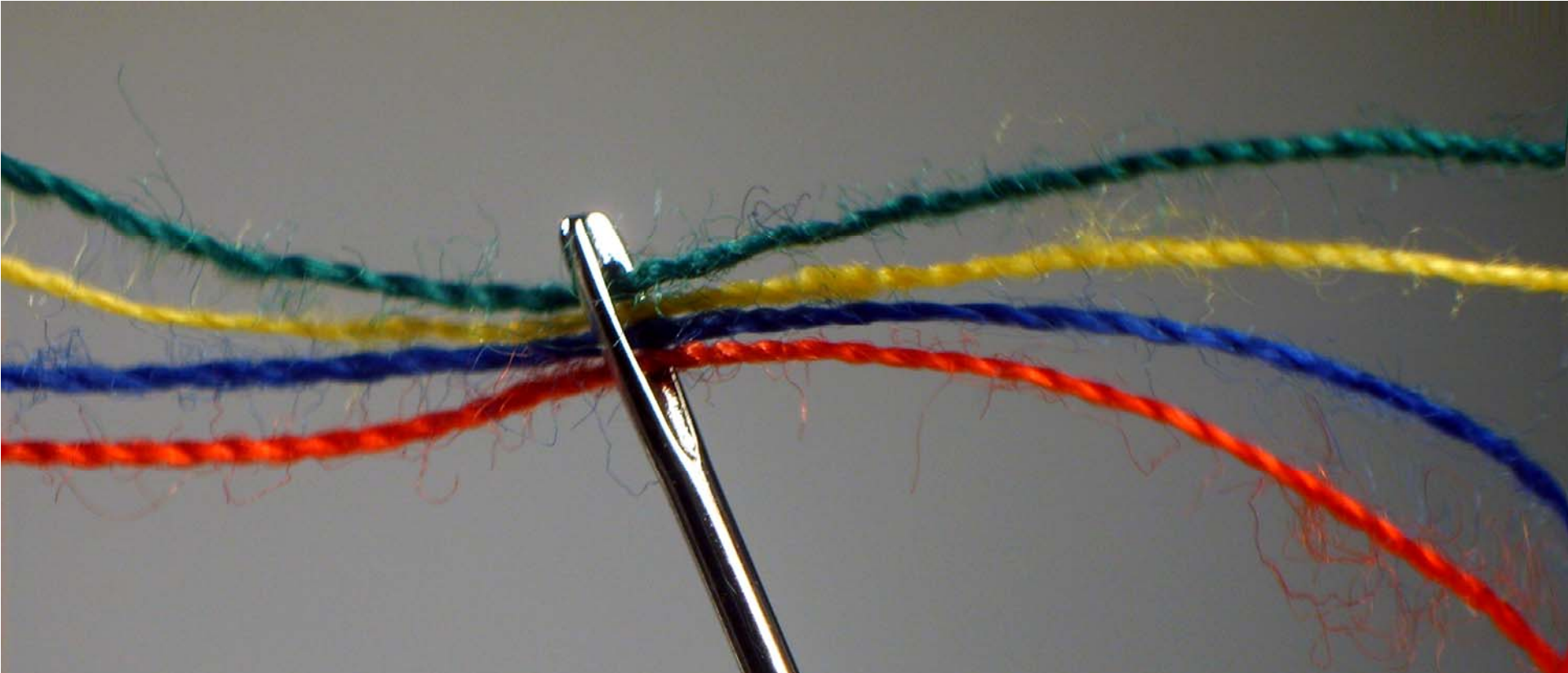
❷ Después describir el comportamiento, actuación o planteamiento que no compartimos:

--**SIN EMBARGO... (HECHOS + SENTIMIENTOS)**

❸ Y por último, describir cuál sería el comportamiento o actuación deseada, o plantear alguna alternativa y llegar a un compromiso.

--**¿QUÉ TE PARECE SI...?/¿QUÉ OS PARECE SI...?**

**(CONDUCTAS + CONSECUENCIAS)**



**“El secreto para no aburrir  
es no contarle todo”**

**J.B. Voltaire**



**Eskerrik asko!**