

Cómo entenderte con *“casi”* todas las personas

El primer paso al entendimiento
depende de tí



Recaudación íntegra para

Proyecto de Inserción Laboral (Sevilla)

Asociación Nacional de Caridad San Vicente de Paul

Jesús Ciudad Colado

**Cómo entenderte
con “casi”
todas las personas**

**El primer paso al entendimiento depende de
ti**

Jesús Ciudad Colado

© Jesús Ciudad Colado, 2020

Primera edición, noviembre 2020

conversacionesconcasitodos.blogspot.com/

email: conversacionestodos@gmail.com

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su tratamiento informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del titular del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y siguientes del Código Penal).

A Isabel, mi mujer,
por su continuo, ilusionado e infatigable caminar juntos.

A Álvaro y Marta, mis hijos,
inagotable fuente de inspiración para ser mejor cada día.

Muchas gracias
por tu descarga

Con tu aportación **contribuyes** con el

Programa de Inserción Laboral
(Sevilla)

**Asociación Nacional de Caridad San Vicente
de Paul**

<http://inlabore.aicesp.org>

Índice

AGRADECIMIENTOS

Capítulo 1: INTRODUCCIÓN

Capítulo 2: ¿PARA QUIÉN ES ESTE LIBRO?

Capítulo 3: ¿CÓMO LEER ESTE LIBRO?

Capítulo 4: COMUNICACIÓN

Capítulo 5: MI RUEDA DE LA CONVERSACIÓN

Capítulo 6: OBJETIVO

Capítulo 7: CONOCIMIENTO DEL TEMA

Capítulo 8: ESTADO DEL EGO de la comunicación

Capítulo 9: MI-TU POSICION DE PARTIDA

Capítulo 10: GESTIÓN EMOCIONES

Capítulo 11: VALORES

Capítulo 12: CAPTAR INTERÉS

Capítulo 13: CÓMO ADAPTAMOS EL MENSAJE

Capítulo 14: LA RETROALIMENTACIÓN EN LA COMUNICACIÓN

Capítulo 12: ESCUCHA

Capítulo 16: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Capítulo 17: EMPATÍA

Capítulo 18: ASERTIVIDAD

Capítulo 19: PROPUESTAS “SIN CONFLICTO”

Capítulo 20: TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

Capítulo 21: ACEPTACIÓN

Capítulo 22: MI PLAN DE ACCION

Bibliografía

AGRADECIMIENTOS

A lo largo de mi vida han sido tantas las personas que me han inspirado en el tema de la comunicación, que necesitaría todo un libro entero para nombrarlos y expresarles mi agradecimiento.

A mi entorno familiar que ha favorecido, gracias a Dios, el entendimiento en casa. El ejemplo dado por mis padres, quienes siempre me han animado a conversar, debatir, expresar mis ideas en un clima idóneo, ha propiciado, desde mi niñez, la búsqueda de puntos de encuentro, tanto con ellos como con mis hermanos y sobrinos... Esto mismo es lo que intentamos llevar a cabo en familia, mi mujer, mis hijos y yo. Gracias.

A los amigos de distintas épocas y zonas en las que he vivido, los compañeros de empresa en las distintas etapas de mi vida profesional, con los que siempre hemos intentado mantener un nivel de comunicación basado en la confianza y el respeto, ingredientes fundamentales para tender puentes hacia el entendimiento. Gracias

Y quiero destacar mi agradecimiento a todos aquellos que con la lectura, consejos y aportaciones dadas en la elaboración de este libro, lo han hecho posible. A Alberto, por su dedicación y sugerencias de gran ayuda en la redacción e ilustraciones; a José Manuel y María por ese sentido tan especial que tienen sobre la buena conversación; a Almudena, www.almugmcoach.com, mi referente mentora en mi formación como coach en <https://creartecoaching.com/> ; a Javier por las muy interesantes conversaciones que hemos mantenido y que me han permitido navegar y aclarar conceptos muy básicos, aunque suficientes para el interés de este libro, sobre aspectos de psicología aplicables a la comunicación. Y a Carmen, sus necesarias correcciones y

aportaciones han sido fundamentales para que esta obra pueda ver la luz.

A todos, muchas muchas gracias.

Capítulo 1: INTRODUCCIÓN

El sol alegraba la tarde otoñal, las familias paseaban por el parque, los niños jugaban. Unos al balón, otros a “pillar”, los columpios eran objeto de deseo para la mayoría.

Paseaba escuchando cómo las amarillas hojas servían de alfombra a mis pisadas. En ese momento escuché algo muy familiar, algo muy frecuente en las vidas de muchas familias de cualquier ciudad, en muchas reuniones e incluso a otros niveles donde se pueden decidir aspectos que involucren a toda la humanidad, esa palabra era “¡¡¡ Eso es míooo !!!”. Lo decían unos niños que rivalizaban por una pequeña rama de un árbol que momentos antes uno de ellos había cogido., otro mozalbete se le enfrentó y dijo “¡¡¡Eso es mentira!!! ¡¡¡ Siempre te metes conmigo!!! ¡¡¡Grandullón!!! ¡¡¡Estúpido!!!” y un sinfín de palabras de todo tipo acompañadas de gestos de odio, llantos y algún empujón previos a la pelea, lo que hizo que los padres de ambos se levantaran e intentaran solucionar la papeleta en la que se habían visto envueltos.

Continué mi paseo y unos metros más adelante observo otra escena similar, en esta ocasión un joven decide quién puede y quién no puede jugar el partido de fútbol que va a disputar un grupo de amigos. Uno de los más bajitos de estatura intentaba ser elegido, sin embargo con tono de desprecio el alineador ocasional le dijo en

un tono de voz alto: “¡tú no juegas!, eres muy malo, ¡fuera!”. El chico se alejó entristecido camino de su casa..

“Yo hablo así” “Es mi forma de hablar” “yo soy transparente y digo las cosas a la cara”, esas voces provenían de un grupo en el que había chicos y chicas en el que una de las chicas le recriminaba algo a otra. Desconozco el tema de conversación, solo vi una discusión de las muchas que se dan a diario por cualquier calle. La chica que alzaba la voz transmitía una expresión de victoria, por el contrario la otra chica no hablaba, tan solo se quedó triste e incluso le asomó una lágrima. Dio media vuelta y se fue con otra amiga a la que le expresaba su tristeza

En un banco de madera, dos hombres hablaban del partido de fútbol televisado la tarde anterior, empezaron con un tono cordial y llegado un momento hubo un instante crucial, ¿fue o no fue penalti?. Uno defendía la postura del “Sí” el otro la del “No”, ¡¡¡Sí!!! ¡¡¡No!!! “¡¡¡Tú no tienes ni idea!!! ¡¡¡Y tú no sabes hablar!!! ¡¡¡El que no sabe hablar eres tú!!! ¡¡¡Prepotente!!!”, al final uno cedió y decidió marcharse, los dos se amargaron la tarde por diferentes puntos de vista sobre un partido de futbol.

En unos pocos minutos y en un reducido espacio había observado cuatro situaciones variadas, cuyos protagonistas eran de distintas edades y sexos. Discusiones, discusiones y más discusiones, improductivas, desalentadoras. Escenas aparentemente muy distintas y sin embargo con un denominador común, eran claros ejemplos de una comunicación inadecuada, infructuosa, que probablemente frustraron los planes de una agradable tarde.

Por aquellas fechas, había leído con gran interés los libros de Daniel Goleman y Hendrie Weisinger sobre Inteligencia Emocional, libros muy interesantes, de los que he extraído algunas conclusiones y cuya lectura recomiendo a todos aquellos que desean profundizar en este tema.

Podemos decir que eran días en los que estaba especialmente sensibilizado por el control de las emociones, la asertividad y la

búsqueda constante de acuerdos, convencido de que lo verdaderamente importante es estar bien contigo mismo y en armonía con los demás sin renunciar a tus ideas. Y es precisamente esto lo que me ha animado a intentar aportar mi granito de arena en un tema en el que no por hablarse tanto desde hace años sobre el mismo, con innumerables obras de gran valor que aportan mucha luz al tema de la comunicación, se consiguen los resultados deseados.

Relacioné aquellas situaciones cotidianas de conflicto con algunas técnicas empleadas para solucionar otras en el mundo comercial y que son tratadas en los seminarios de ventas que durante años he impartido en la empresa que trabajaba. Al mismo tiempo, mi mente pasó por autores que han reflejado todos estos aspectos desde distintos puntos de vista como Eric Berne con sus libros sobre Análisis Conciliatorio o Transaccional "*Juegos a los que juega la gente*" y "*¿Qué dice usted después de decir Hola?*", así como Tom Harris también en esta línea en su libro "*Yo estoy bien tú estás bien*", por supuesto, Daniel Goleman y sus libros de "*Inteligencia emocional*" 1ª parte y "*La práctica de la Inteligencia Emocional*", también a Hendrie Weisinger y su libro "*Inteligencia emocional en el trabajo*". Recordé Seminarios de Asertividad, de comunicación, de tantos y tantos aspectos encaminados a un entendimiento exitoso ya sea para vender, convencer, razonar,..., nivel profesional, personal, familiar, social.

Mucha de esta bibliografía recoge situaciones frecuentes en el mundo de la venta, situaciones en las que lo ideal es que ambas partes lleguen a algún tipo de acuerdo, lo que por otra parte es algo deseable en cualquier relación humana.

Por su definición, Venta es una conversación efectiva entre dos personas (Vendedor y Comprador) en la que se llega a un acuerdo que satisface a ambos. Si en esta definición cambiamos las palabras Vendedor y Comprador y las sustituimos por Padre, Madre, Hijo, Hija; Hermano, Hermana, Socio, Socia,... Veremos que, en una

“Conversación efectiva”, las personas que intervienen llegan a un acuerdo satisfactorio para ambos. Este acuerdo puede ser algo tan tangible como la puesta en marcha de un proyecto o algo tan intangible como son los estados de ánimo, sentimientos, emociones,.. De los interlocutores

Y ante esto me pregunto, si conseguimos tratar las situaciones cotidianas como si se trataran del más importante de los negocios de nuestra vida podríamos llegar a un mayor número de acuerdos en nuestra vida cotidiana y sentirnos, por tanto, más satisfechos con el resultado obtenido y más felices. Conseguiríamos una mayor armonía en las relaciones personales, familiares, laborales... de todo tipo, y como consecuencia una sociedad con un mayor grado de entendimiento, cuántos problemas podrían subsanarse simplemente por tener una mejor y más efectiva conversación, tanto con nosotros mismos como con los demás.

Porque... ¿Qué hay detrás de tanta discusión?, ¿Miedo a perder “su poder” el que se siente fuerte en la discusión?, ¿Desconocimiento de cómo se pueden conseguir las mismas cosas sin necesidad de provocar una discusión?, ¿La creencia de que no sabe hablar de otra forma?,... puede haber infinidad de razones, todas ellas se entremezclan y dan como resultado conversaciones fallidas. Unas cargadas de agresividad y otras, sin embargo, por una inhibición que no deja expresarme como quisiera. Dos extremos que llevan a una clara comunicación inadecuada.

El poder de la conversación, sea oral o escrita, se basa en las palabras, y el “cómo se dicen” va a ser crucial. Robert Dilts (2008) en su libro *“El poder de las palabras”* expone cómo el orden de las palabras, el contexto,... y otros muchos aspectos van a determinar la calidad de nuestra comunicación.

Realmente, creo en el poder de la comunicación adecuada a través de la conversación, lo compruebo día a día en mis sesiones de coaching, tanto en las conversaciones con la otra persona como esa conversación interior que se genera en los necesarios silencios de

cada sesión. En esos momentos en los que tus pensamientos van de un lugar a otro hasta encontrar esa claridad que te lleva al equilibrio contigo mismo.

Todo esto me ha hecho pensar en recopilar, plasmar la relación que distintos autores, desde distintos puntos de vista, han tratado, de una u otra forma, la importancia de la comunicación. Ver la relación entre distintas teorías que han demostrado su eficacia y dar mi punto de vista al respecto. Y me pregunté ¿podría plasmar en un libro los aspectos de unión más importantes y sacar de ellos unas conclusiones prácticas?

Intentaré mostrar los puntos que, a mi modo de ver, tienen en común las teorías anteriores, válidas y vigentes, todas importantísimas y de recomendada lectura.

Tras meditarlo algunos días recopilé apuntes, profundicé en todos estos aspectos y empecé este libro que confío sea agradable en su lectura y práctico para todos aquellos que lo sigan, que espero sean todos los que hasta ahora han leído hasta aquí.

Son muchas las posibilidades que nos ofrece la “conversación eficiente” y éste precisamente es el objetivo de este libro en el que espero te sientas identificado por alguno de los temas que vamos a ir desgranando y te permitan poner en marcha tus planes para que puedas cada día comunicarte mejor en tu vida laboral, comercial, o en tu vida cotidiana.

¡Empezamos!

Capítulo 2: ¿PARA QUIÉN ES ESTE LIBRO?

Son muchas las ocasiones en las que el objetivo de un mensaje y el resultado generado no tienen nada que ver. Situaciones en las que sientes que no has entendido lo que te decían o que no se ha llegado a entender lo que tú querías transmitir. Malentendidos, conflictos de intereses, desconfianza, desinterés,... son frecuentes en las comunicaciones diarias ¿Te sientes identificado o identificada con alguna de ellas?

A lo largo de mi vida lo he podido comprobar. He cometido muchos errores al comunicarme con los demás, unas veces por no captar el interés de otros y hablar sólo para mí, otras veces por no haber escuchado lo que me pedían o esperaban, otras veces por no adaptar mi vocabulario a las circunstancias y al auditorio, otras veces... son tantas y tantas veces las que me he equivocado. Quizá por estar demasiado pendiente de mí mismo, de satisfacer mis propios intereses y olvidar que la comunicación es cosa, como mínimo, de dos personas, que cada persona tiene sus propios criterios, sus expectativas, sus intereses, y como tales merecen ser tenidos en cuenta. Y precisamente por haber cometido esos errores soy consciente de que podía haber actuado de otra forma, que puedo mejorar y conseguir cada día hacerlo mejor, y si vuelvo a cometer un error sabré que tiene un por qué, que puedo tratarlo y restaurar en lo posible, si no es demasiado tarde, las consecuencias.

Por desgracia una conversación errónea tiene consecuencias, por eso es tan importante centrarnos en poner, con naturalidad, todos los recursos necesarios para que las consecuencias sean lo más

favorable posible, y esto es una BUENA NOTICIA, podemos, como mínimo, intentarlo. Depende de cada uno mejorar nuestra comunicación en aquellos aspectos que más nos cuestan o no solemos tener en cuenta.

El objetivo de este libro es contribuir a hacer ver que la comunicación fluida y adecuada en cada momento es posible. Para ello vamos a analizar distintas situaciones en las que la comunicación no ha producido los efectos deseados. Veremos los posibles motivos que nos han llevado a esta situación y cómo podemos reconducir las situaciones para intentar, en lo posible, acercarnos a obtener los resultados perseguidos

En alguna ocasión puedes sentirte mal por un conflicto generado en una conversación con personas a las que aprecias de verdad ¿Te preguntas dónde estuvo el punto del desencuentro? ¿Qué fue lo que lo originó? ¿Qué fue lo que dijiste? ¿Cómo lo dijiste? ¿Cuándo? ¿En qué momento?...

La Comunicación tiene muchos componentes y muchos matices, a veces, precisamente, es sólo un pequeño matiz el que desencadena un conflicto. Es por ello que voy a intentar tratar la comunicación en todas sus fases, desde el objetivo perseguido por la persona que comunica hasta los efectos provocados en quien recibe el mensaje, que en unos casos se corresponderán y en otros no, con lo que pretende quien lanza un mensaje.

¿Te has visto alguna vez envuelto en algún conflicto en casa, con los amigos, en el trabajo,... que te gustaría poder solucionar? ¿Tienes alguna situación conflictiva para la que te gustaría encontrar una solución y te cuesta hallarla?

Para tratar los conflictos hay una gran cantidad de libros, que especialmente en el área comercial, tratan y aportan soluciones. ¿Te dedicas al mundo comercial? ¿Has leído distintas formas de solucionar los conflictos en la comunicación?

Tanto si estás familiarizado o no con técnicas empleadas en la solución de conflictos, en el mundo comercial se emplean una gran cantidad de métodos extrapolables a cualquier ámbito que dan magníficos resultados. A fin de cuentas una actividad comercial es un acto de comunicación, por lo que algunos de los métodos empleados están muy relacionados con ellos. En el libro vas a poder ver “métodos”, que han resultado efectivos y cuyos pasos, puedan aumentar la probabilidad de alcanzar el deseado “entendimiento” en las relaciones humanas.

Los métodos a los que hago referencia están basados en distintas teorías, a las que iré haciendo referencia, que sin ánimo de presentarme como un experto en la materia y con el debido respeto a sus autores intentaré expresar cómo las aplico, cómo las veo y entiendo. Aceptaré encantado las matizaciones que muchos de los lectores y lectoras puedan hacer en muchos de los casos que expondré.

Puede haber uno o varios motivos que te animan a leer este libro, ya sea porque:

- Te resulta complicado comunicarte con determinadas personas, o
- En determinadas conversaciones te cuesta trabajo gestionar de forma adecuada tus emociones en esos momentos optas por estallar o inhibirte en situaciones difíciles,...., o
- Quieres estructurar una conversación de la forma que te permita conseguir aquello que te propones,...., o
- Cualquier situación en la que te encuentras una barrera para poder llegar a un acuerdo con otra persona

¿Cuál es tu situación? ¿Te sientes reflejado en alguna o algunas de las anteriores?

Si es así, los métodos y las continuas referencias a Gestión emocional, Empatía, Asertividad, Análisis Transaccional, Programación Neurolingüística (PNL),... que encontrarás en este libro te podrán ser de utilidad.

El libro recoge ejemplos de la vida cotidiana, ya sea a nivel familiar, social, laboral,... Para introducirnos en cada capítulo nos acompañará un personaje, Diego, quien independientemente de la actividad a la que se dedique, representa a un amplio grupo de mujeres y hombres de la sociedad actual,

¿Quién es Diego?

Diego tiene cuarenta y tres años, está casado con Laura y tienen dos hijos, Patricia y Miguel, de catorce y doce años respectivamente. Diego trabaja como técnico comercial en una multinacional líder en su sector, Laura es abogada y trabaja en un conocido bufete.

Diego lleva quince años en la misma empresa, los resultados que ha obtenido hasta ahora son satisfactorios. Hace un mes ha habido un cambio en la estructura en la compañía. Aunque los resultados de facturación de la empresa son aceptables y cumplen los objetivos marcados, hay una notable pérdida de rentabilidad en la compañía en los últimos años, lo que requiere un cambio de rumbo en la gestión que le lleve por la senda del crecimiento adecuado.

El nuevo cambio obliga a nuevas formas de trabajo. Una disminución en los gastos de publicidad, gestión y promoción, compensada con una mayor formación e información para hacer ver a los clientes las grandes ventajas que les aportan las características técnicas de sus productos frente a los de la competencia, es el nuevo modelo de gestión que se ha puesto en marcha.

Este nuevo rumbo implica, a su vez, notables cambios en la forma de trabajar de la red comercial, muy acostumbrada a mimar con políticas de grandes descuentos y amplios márgenes para los clientes. A partir de ahora, tendrán que hacer prevalecer las ventajas técnicas con unos menores descuentos.

La empresa es consciente de que esta decisión va a suponer inicialmente un menor volumen de ventas, que será compensada holgadamente por la mayor rentabilidad obtenida, lo que asegura una mayor estabilidad y un futuro más halagüeño para todos los componentes de la compañía.

Esta distinta forma de trabajar choca frontalmente con todos los componentes de la red comercial, especialmente con los más veteranos, obligados ahora a adquirir una nueva mentalidad y adquisición de nuevas competencias. Su trabajo, muy centrado hasta ahora en una complaciente política de descuentos, cambiara a otra forma basada en la comunicación, no en vano prevé que puedan surgir una gran cantidad de conflictos que puedan venir derivados de este nuevo modelo.

Diego, comercial experimentado, tendrá que adaptarse rápidamente a estos cambios. Reforzar sus habilidades en comunicación es más que necesario.

Diego representa a un nutrido número de personas, mujeres y hombres que se enfrentan día a día a las dificultades propias del trabajo y las relaciones humanas, ya sea en familia o en sociedad, en las que la conversación es un elemento fundamental para ser felices.

Diego, nos va a acompañar en nuestro recorrido hacia una conversación eficiente en todo el libro. Para él la conversación eficiente con los clientes es fundamental para poder desarrollar su trabajo diario.

A tal fin, Diego nos introducirá en el elemento de la comunicación que vamos a tratar en cada capítulo. A continuación veremos el

elemento como se da en cualquier conversación cotidiana llevada a cabo por cualquier persona, en distintas situaciones, ya sean laborales, familiares, sociales.

Capítulo 3: ¿CÓMO LEER ESTE LIBRO?

Las situaciones en las que desees mejorar tu comunicación y los aspectos a mejorar son muchas y variadas. Si bien el objetivo común de todas las personas que leáis este libro es Conseguir una comunicación eficaz que permita llegar a acuerdos con tu interlocutor, el objetivo específico para cada uno de vosotros será descubrir y tratar ese aspecto en concreto de la comunicación que te lo permita.

Distintos aspectos que hacen que el público al que va dirigido este libro es muy amplio y variado, va en definitiva a cualquier persona que desee que sus conversaciones en cualquier ámbito sean más efectivas, no generadoras de conflictos y que traten de forma adecuada éstos cuando surjan.

Me daré por satisfecho si, como consecuencia de la lectura de este libro, contribuyo a disminuir el número de malentendidos, enfados y conflictos derivados de conversaciones inadecuadas; igualmente me sentiré satisfecho en aquellos casos en los que una vez se ha desatado el conflicto poder abordarlo de forma satisfactoria y evitar las desagradables consecuencias derivadas del mismo.

Este libro pretende profundizar en cómo actuar en los distintos elementos que componen la comunicación. Obviamente, algunos dominamos más que otros, puede que consideres que en alguno de los elementos desees mejorar la habilidad.

En este sentido, el libro que tienes entre manos intenta abordar todos los elementos que, a mi modo de ver, intervienen en una conversación, por lo que será cada persona quien decida qué

elemento necesita tratar o quiere profundizar. De ahí el diseño del mismo que permite ser manejado por el lector o lectora para que se adecue lo máximo posible a sus inquietudes.

Leer un elemento u otro, saltar de un capítulo a otro o leerlo desde el principio hasta el final será decisión de cada cual, lo importante es que responda a lo que en relación a conversaciones efectivas desee tratar en cada momento.

El libro invita a la reflexión y a la puesta en práctica de lo leído. Es por ello recomendable que la lectura de este libro sea activa. Para facilitararlo, la lectura está salpicada de preguntas dirigidas a ti.

Pretendo que tu travesía sea como una conversación que mantengo contigo querido lector o lectora. Me gustaría que en cada ejemplo expuesto lo sientas como propio, que las frases que leas las escuches como si tú fueras parte activa de cada situación, que intentes comprender como se sienten los personajes que vayan apareciendo. Y, al mismo tiempo que reflexionas sobre el apartado elegido, compartiré contigo, como posible alternativa, aquellos métodos, aquellos pasos que, desde mi experiencia, me han permitido tratar el aspecto en concreto desarrollado en cada capítulo.

El objetivo de este libro es la comunicación entre distintas personas, en cualquier ámbito, ya sea en el mundo comercial, familiar, social, ... por lo que nos centraremos en el aspecto común a cualquier situación de comunicación, lo que nos llevará a ir de una situación comercial a otra similar en cualquier otro ámbito.

Para sacar el máximo provecho a cada tema, sugiero que antes de pasar al capítulo siguiente dediques el tiempo que estimes necesario a responder de forma pausada a las preguntas que figuran al final de cada capítulo con los aspectos más importantes tratados en el mismo. Las respuestas que des te aportarán la

reflexión necesaria en los comportamientos propios de cada elemento tratado.

Asimismo, al final del libro se recopilan todas estas preguntas, que a modo de resumen, pretenden facilitar la identificación de ese aspecto en concreto de cada elemento de la conversación que puedo tener en cuenta para mejorar mis conversaciones. A veces, un mínimo cambio originará resultados fantásticos en nuestras conversaciones.

Para que tengas un mayor conocimiento de qué te vas a encontrar en el libro y puedas en definitiva decidir el orden a seguir, expongo a continuación un breve resumen de lo que trata cada capítulo:

COMUNICACIÓN

- **SITUACIÓN**

Todos los días nos comunicamos con otras personas, a veces el resultado de nuestras conversaciones es satisfactorio y en otras ocasiones no lo es.

- **NECESIDAD**

¿Qué ha ocurrido? ¿Por qué si he dicho una cosa han entendido otra? ¿Qué he dicho o hecho para que no haya salido la conversación como deseaba? Son muchos los elementos que componen la comunicación y el manejo adecuado de ellos puede evitarnos conflictos, algunos de ellos muy difíciles de tratar.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

En el capítulo de Comunicación nos adentraremos en ¿Qué es la comunicación? Tras una breve descripción de en qué consiste y cuáles son los elementos que intervienen, nos centraremos en la conversación como medio para tener una comunicación adecuada y detallaremos los elementos a tener en cuenta para que sea efectiva.

RUEDA DE LA CONVERSACIÓN

-

- **SITUACIÓN**

De todos los elementos que intervienen en una conversación domino unos mejor que otros.

- **NECESIDAD**

¿Cuál o cuáles son los elementos que más me pueden ayudar ahora?

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

La Rueda de la conversación pretende ser una ayuda visual para identificar qué elementos de una conversación dominas más y en cuáles puedes mejorar para tener conversaciones eficaces. Una vez identificado puedes ir al capítulo correspondiente y ampliar si así lo deseas con el resto del libro.

Integra todos los elementos, que, bajo mi punto de vista, intervienen en una conversación. El formato de rueda huye de la organización jerárquica de lectura, quiere facilitarte el modo en el que puedas sacar más provecho al libro y encuentres así el modo de solucionar algo que te inquieta. Algo que quizá antes no te habías planteado y que puede marcar una antes y un después en tus conversaciones.

Incluye asimismo una rueda sin ningún elemento para poder personalizarla a tu gusto. Invito al lector o lectora a seleccionar los elementos de la rueda que considere más interesantes creando su propia rueda de la conversación.

OBJETIVO

- **SITUACIÓN**

Son muchas las conversaciones que mantenemos a diario que tienen una determinada finalidad. La consecución o

no de dicho objetivo nos producirá un mayor o menor grado de satisfacción.

- **NECESIDAD.**

Establecer concretamente qué es lo que quiero conseguir en una conversación.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Identificar, reflexionar sobre qué pretendo al conversar con otra persona y ayudar a establecerlo de forma que favorezca su consecución

CONOCIMIENTO DEL TEMA

- **SITUACIÓN**

En las conversaciones se abordan temas de lo más variado, tanto a nivel profesional como coloquial, en ambientes formales e informales. Precisamente, son esos temas el motivo de muchas conversaciones.

- **NECESIDAD**

Ser consciente de cuál es mi nivel de conocimiento sobre un determinado tema y saber cómo sacar el máximo provecho del mismo en una conversación.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Reflexión de cómo ser consciente de lo que conoces/desconoces de un determinado tema y cómo actuar en cada caso para la buena salud de tus conversaciones.

ESTADO DEL EGO DE LOS QUE CONVERSAN

- **SITUACIÓN**

Las mismas palabras a la misma persona en distinto momento puede originar resultados distintos. Las mismas palabras en el mismo contexto a distintas personas puede tener respuestas distintas que pueden ser diferentes en otro

momento.

La forma en la que nos relacionamos con las personas pueden variar dependiendo del estado del ego en el que se encuentre mi interlocutor en un determinado momento.

- **NECESIDAD**

Adaptar mi mensaje al estado desde el estado del ego adecuado en cada momento para originar conversaciones eficaces.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

El Análisis transaccional es una forma de representar la comunicación entre personas basadas en la teoría de Eric Berne y que refleja los distintos estados del ego en los que todas las personas estamos en cada momento.

En este capítulo apoyándonos en unas representaciones gráficas veremos cómo identificarlos fácilmente y saber adecuar nuestra conversación para tener una comunicación efectiva y evitar así muchos conflictos

VALORES

- **SITUACIÓN**

En muchas conversaciones ponemos de manifiesto aquello en lo que creemos y valoramos, y nos lleva a tomar una determinada postura hacia un determinado tema.

- **NECESIDAD**

Poder conversar con naturalidad con otras personas que tienen distinta escala de valores a la mía.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

La coherencia conmigo mismo, lo que digo, lo que pienso, lo que siento y el respeto hacia otras formas de pensar como medio para buscar un entendimiento con los que piensan diferente.

MI-TU POSICIÓN DE PARTIDA

- **SITUACIÓN**

Es habitual que, en determinados ambientes, ante determinadas personas o temas me sienta en el mismo o diferente nivel que mi interlocutor; confianza o desconfianza; lo que podríamos traducir en un estoy Bien o Mal. En el caso de “Estoy Mal” con respecto a la situación de mi interlocutor me lleva a tener un nivel de expectativa negativa en una determinada conversación, lo que en muchos casos malogra un deseado entendimiento.

- **NECESIDAD**

Cambiar mi nivel de expectativa a una Posición de “Estoy Bien” para mantener relaciones y conversaciones constructivas.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Ser consciente del nivel de expectativa propio y de la otra persona para favorecer un necesario entendimiento, como tratarlo y originar los cambios necesarios para llegar a la posición existencial de ESTAR BIEN en ambos interlocutores.

GESTIÓN DE EMOCIONES

- **SITUACIÓN**

Las emociones nos acompañan en cualquier situación de nuestra vida y están presentes como es lógico en cualquier conversación. Nos pueden ayudar y en ocasiones, por el contrario, no gestionadas de forma adecuada, puede darnos alguna sorpresa, ya sea por bloqueos, irritabilidad, ...

- **NECESIDAD**

Gestionar de forma adecuada mis emociones para mantener conversaciones efectivas.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Ser consciente de cómo influyen mis emociones en mis

conversaciones; conocer cuáles son las más frecuentes en mí y gestionarlas como aliadas en mis conversaciones.

CAPTAR INTERÉS

- **SITUACIÓN**

La conversación es cosa de, al menos de dos personas y se corta o prolonga en función del interés generado por el tema o la persona que habla.

- **NECESIDAD**

Despertar y mantener el interés de la otra persona para que la conversación discurra por los cauces deseados.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Reflexionar y ver cómo conseguir despertar y mantener el interés de mi interlocutor.

ADAPTAR EL MENSAJE

- **SITUACIÓN**

Ocasiones en las que observo que las personas desconectan al defender un determinado tema por el vocabulario que empleo.

- **NECESIDAD**

Adecuar la forma de exponer el mensaje a la situación, interlocutor, tema, momento.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Reflexionar sobre la necesidad de adaptar el mensaje a mi interlocutor.

RETROALIMENTACIÓN

- **SITUACIÓN**

En ocasiones nos llevamos sorpresas a la hora de

comprobar lo que ha captado mi interlocutor y ya es demasiado tarde para arreglarlo.

- **NECESIDAD**

Tener información continua sobre la información que está recibiendo mi interlocutor.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Reflexionar sobre la necesidad de averiguar cómo está siendo entendido el mensaje que transmito en mis conversaciones y cómo averiguarlo.

ESCUCHA ACTIVA

- **SITUACIÓN**

Difícilmente podremos seguir una conversación si no somos capaces de escuchar o sentirnos escuchados por nuestro interlocutor.

- **NECESIDAD**

Conseguir el nivel de escucha necesario para mantener una conversación eficaz.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Ser consciente de nuestro nivel de escucha y cómo ser capaz de extraer todo lo que nos transmite otra persona, en lo que dice, transmite, sea o no con palabras.

OBTENCION DE INFORMACIÓN

- **SITUACIÓN**

En una conversación existe intercambio de opiniones, aportamos y recibimos información.

- **NECESIDAD**

Habilidad para obtener la información necesaria de la otra persona o del tema a tratar para poder conversar.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Conocer los distintos métodos para obtener información

durante una conversación y en especial el manejo adecuado de las preguntas. Saber formularlas en el momento adecuado, a la persona adecuada, en el tono adecuado, sobre el tema adecuado... sin generar rechazo.

EMPATÍA

- **SITUACIÓN**

Hay momentos en los que estamos tan ensimismados en nosotros que nos resulta muy complicado, ver y sentir como lo hace la otra persona.

Ya sabemos que empatía es ponerte en el lugar del otro, ahora bien ¿Realmente lo ponemos en práctica? ¿Sabemos ser empáticos?

- **NECESIDAD**

Desarrollar mi capacidad empática.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Definir qué es la empatía, diferenciar que es y que no es empatía, ¿Qué nos aporta ser empáticos?, pasos a seguir para mostrar empatía.

ASERTIVIDAD

- **SITUACIÓN**

Hay situaciones en las que me siento molesto en una determinada situación, o quiero transmitir algo a alguien para que lo haga, y, o bien no digo nada o por el contrario estallo sin medir las consecuencias que se pueden derivar.

- **NECESIDAD**

Hablar cuando quiero hablar, expresar aquello que quiero exponer sin herir a los demás.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Profundizar en el concepto de Asertividad, diferenciarla de

otros comportamientos y ver cómo ser más asertivos.

PROPUESTAS SIN CONFLICTOS

- **SITUACIÓN**

En determinadas ocasiones encontramos un prematuro rechazo a nuestras propuestas aunque el contenido del mensaje contenga aspectos positivos para la otra persona.

- **NECESIDAD**

Allanar el camino para exponer mi propuesta de forma que sea valorada por mi interlocutor.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

El orden de las palabras al hablar, la adecuación del mensaje, es crucial para evitar conflictos. En este capítulo proponemos un sencillo método que puede ser útil a la hora de abordar determinados temas o propuestas con determinadas personas.

TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

-

- **SITUACIÓN**

A veces el conflicto parece inevitable, la forma en la que lo tratemos puede hacer que se acreciente o que por el contrario pueda darnos la solución buscada.

- **NECESIDAD**

Tratar satisfactoriamente los conflictos de comunicación.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Proponemos un método que en muchas ocasiones puede ser útil para tratar satisfactoriamente los conflictos en comunicación

ACEPTACIÓN

- **SITUACIÓN**

Hay conversaciones en las que estamos tan aferrados a nuestra idea, que somos incapaces de aceptar las bondades de los argumentos de mi interlocutor. Pienso que, si acepto, doy muestras de debilidad y la otra persona gana la partida, lo que en muchas ocasiones termina en fuertes discusiones e incluso pérdida de relaciones personales.

- **NECESIDAD**

Lograr el entendimiento con la otra persona aunque piense que yo tengo razón.

- **¿Qué encontramos en este capítulo?**

Aceptar, que es distinto a claudicar, es un verdadero bálsamo para el entendimiento. Cómo aceptar los argumentos de otra persona, incluso cuando defendemos una idea contraria.

PLAN DE ACCIÓN

Si quiero mejorar es bueno que me ponga en marcha. En este capítulo final encontrarás un breve resumen de las preguntas de cada tema que te ayudarán a identificar qué aspecto en concreto deseas mejorar.

Deseo que la lectura de este libro te resulte estimulante, útil y lo suficientemente práctica para poder mejorar o afianzar las competencias y comportamientos que decidas tener en cuenta.

Fin de la muestra

Puedes descargarlo en:

<https://lektu.com/l/jesus-ciudad-colado/como-entenderte-con-casi-todas-las-personas/15680>