

Comunicación efectiva e inteligencia emocional

Por Jorge A. Oriza Vargas © 177-2013

La comunicación es antes que todo, un importante recurso natural de todos los seres humanos, que nos permite relacionarnos y convivir con los demás, realizar cotidianamente todas nuestras actividades y lograr las cosas o metas que nos proponemos. Según las teorías de la *Escuela de Palo Alto*¹, no podemos dejar de comunicarnos, pues en todo momento, voluntaria o involuntariamente, nuestro cuerpo, nuestros gestos y nuestras expresiones², además de nuestras palabras, están comunicando siempre y de manera permanente, diversos mensajes, hacia las personas con las cuales nos relacionamos en todas nuestras actividades cotidianas.

Si comprendemos esto, podemos estar de acuerdo que más que aprender a comunicarnos (que lo hacemos todo el tiempo, bien o mal, voluntaria o involuntariamente), deberíamos aprender a comunicarnos bien, a comunicarnos con **efectividad**, es decir, asegurando que nuestra comunicación, logre transmitir lo que queremos, o nos sirva para conseguir nuestros propósitos en todo momento. Por eso hablaremos de comunicación efectiva, a diferencia de hablar como se hace con frecuencia, de la comunicación de manera general y a veces, un poco abstracta.

A continuación, le comparto algunas ideas sobre cómo, cada uno de nosotros, podemos lograr comunicarnos mejor, o como decía, comunicarnos con efectividad.

1. Entender lo básico que hemos comentado en el primer párrafo, es el punto de partida para una comunicación efectiva. Es decir, el ser humano tiene diversas capacidades naturales que puede desarrollar o mejorar y la comunicación es una de ellas. Desarrollarla, llevarla a ser efectiva, implica **ser conscientes** de la conveniencia de desarrollar algunas aptitudes y habilidades (incluso como hoy se dice, competencias), para llevar nuestras capacidades actuales de comunicación, al máximo de su potencial. Así, entendiendo todo el proceso de comunicación, es necesario desarrollar diversas habilidades³ como transmisor y como receptor; los dos grupos de habilidades son indispensables para comunicarnos con efectividad.
2. Además de las habilidades que deberemos desarrollar practicándolas, otro elemento esencial de una comunicación efectiva, es tener las actitudes adecuadas para comunicarnos bien, para lograr el objetivo o los objetivos de nuestra comunicación. Es importante recordar que en todas nuestras actitudes, intervienen aspectos cognitivos o racionales, y aspectos emocionales o motivacionales⁴. Es decir, mostrar

¹ Le recomiendo leer en nuestras Cápsulas 15 y 16 estos conceptos básicos sobre la comunicación.

² Ver este concepto de comunicación kinésica, no verbal, en la cápsula ADEF No. 66.

³ Le recomiendo también leer la cápsula ADEF 77, sobre las habilidades del comunicador.

⁴ Ver el concepto de actitud, en la cápsula ADEF No. 10.

la actitud adecuada en cada caso, en cada proceso de comunicación que asumamos, implicará en primer lugar, que racionalmente estemos convencidos de objetivos, valores, ideas, intereses (legítimos), y concretamente del mensaje(s) a transmitir, etc. En segundo lugar, tener las emociones positivas, y las motivaciones para hacerlo. Nosotros decimos también, que deberá haber una *actitud de apertura* a la comunicación, pues si no tenemos voluntad o intención de comunicarnos bien, seguramente no lo haremos, y la comunicación no será efectiva. Nuestra actitud comunicará por sí misma, falta de interés.

3. Además, cada comunicación, con su propia circunstancia, demandará diversas actitudes para lograr su efectividad; actitudes serias, de formalidad, o actitudes amistosas; actitudes comprensivas o como decíamos de apertura. Es lógico que no podremos enviar mensajes verbales para el logro de algún objetivo, con otras personas, asumiendo una actitud de desgano, de desinterés o desmotivada; tampoco si asumimos una actitud de falta de respeto. La comunicación efectiva deberá ser respetuosa, y se podrá apoyar también con actitudes de optimismo, de alegría, de motivación o de responsabilidad y compromiso, por ejemplo.
4. El manejo de actitudes adecuadas, considerando la componente emocional, por supuesto demanda inteligencia emocional. Ser conscientes de las emociones relacionadas con la circunstancia de cada comunicación, regularlas, controlarlas, mostrar dominio personal, es fundamental; como lo es el mostrar empatía para ser un buen receptor de los mensajes de los demás.
5. En toda comunicación, es importante recibir retroalimentación, y por eso, saber escuchar es una habilidad importante, y en términos de inteligencia emocional, se convierte en una verdadera aptitud, pues nos lleva a la comprensión de los mensajes pero también de las personas en su circunstancia. Tendremos que escuchar con atención, sin interrupciones ni juicios, escuchar activamente y empáticamente, para lograr que nuestra comunicación sea efectiva, tanto en la transmisión de mensajes como en su recepción.
6. Finalmente, cada circunstancia en la que se da la necesidad de una comunicación efectiva, demanda de algunas otras aptitudes, relacionadas con la circunstancia propia del contexto de la comunicación; esto aplica tanto a las comunicaciones cotidianas, pero sobre todo, es indispensable para la comunicación en nuestras actividades en el trabajo, o en los círculos sociales, civiles o incluso políticos, en los que se dé la comunicación; en todos estos casos, la comunicación efectiva es también indispensable para el diálogo⁵. Saber dialogar es por sí misma, una competencia indispensable para las mejores relaciones humanas.

⁵ Sugiero leer el tema del diálogo, en la cápsula ADEF No.17.

Mucho se puede hablar sobre la comunicación (pongo a su servicio, los artículos que anteriormente ya he escrito sobre este tema⁶), sin embargo estas ideas nos permiten ahora, en el presente, reflexionar sobre la importancia de mejorar nuestra comunicación con los demás, para tratar de comunicarnos siempre con efectividad.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.

⁶ Las ya citadas, cápsulas ADEF 15, 16 y 17; también la 31 (Saber callar), 45 (Escuchar o debatir), 53 (Los ruidos en la comunicación), 61 (Escuchar con empatía), 66 (Comunicación kinésica), 73 (Mensajes y significados), 77 (Habilidades del buen comunicador), 87 (Distorsiones en la comunicación) y 140 (Emociones y comunicación).