

La comunicación y la Inteligencia Emocional (segunda parte) Por Jorge A. Oriza Vargas © (16-2010)

Veámos en la primera parte de este artículo, que todas nuestras expresiones, gestos, posturas, actitudes y acciones, nuestros silencios y momentos de sosiego o reflexión, llevan implícitos mensajes que estamos generando continuamente, que estamos comunicando ya sea *voluntaria o involuntariamente* a quienes nos rodean o se relacionan con nosotros. Quizá en nuestra soledad, se de la excepción a esta premisa, por la falta de receptores, pero en la mayoría de las situaciones en las que convivimos, es válido afirmar que la comunicación es permanente, voluntaria o involuntariamente. Estar conscientes de ello, nos dará la ventaja de manejar adecuadamente todos esos mensajes, y entre otras cosas, nuestra propia imagen.

La comunicación humana, y el comportamiento humano, son conceptos o más bien, fenómenos, que están íntimamente relacionados; van de la mano. Por ejemplo, si analizamos una de las variables más importantes del comportamiento, que son nuestras **actitudes**¹ nos quedará perfectamente claro que ellas reflejan o comunican muchas cosas, desde nuestros estados de ánimo (influidos por experiencias emocionales), nuestra forma de pensar sobre diversas situaciones y por supuesto, nuestros valores. Además, las actitudes, siendo muestras objetivas del comportamiento, no solo se comunican verbalmente, sino que están en la esencia de nuestra comunicación no verbal. Según Merabian², *las actitudes se comunican* de manera importante mediante la *comunicación no verbal* : 7% de la actitud, se comunica verbalmente, el resto por comunicación no verbal, consistente de *un 38% de señas vocales* (entonación, volumen, fuerza de la voz, que por cierto dependen también, en gran parte, de estados emocionales) y de *un 55 % en nuestras señas faciales*, las cuales como vimos, tienen una multiplicidad de combinaciones y mensajes, según nuestros estados emotivos.

Entonces, para hablar de la buena comunicación interpersonal, creemos conveniente observarla como su fuera una verdadera competencia (ver cápsula 6), pues con ello, estaremos implicando que demanda el desarrollo de diversos atributos, entre los cuales destacamos los relacionados, o derivados, de la inteligencia emocional. Por ejemplo, ya sea como transmisor o como receptor,

¹ Vimos en la cápsula 10, que las actitudes son muestras fundamentales del comportamiento que reflejan predisposiciones para actuar o comportarnos de diversa forma, ante personas, objetos o situaciones; expresan conductualmente nuestros pensamientos, nuestras ideas y principios, nuestros sentimientos e incluso, reflejan nuestros valores. Ver también cápsula 3.

² Eileen McEntee, *Comunicación oral*, Mc Graw Hill, 2000. p.184

el dominio personal y la empatía, son atributos fundamentales de una comunicación efectiva, entendida como aquella que persigue un objetivo específico, y se esmera con conseguirlo.

La capacidad empática, nos permite comunicarnos de manera profunda, trascendente. Primero, nos permite detectar las emociones y sentimientos de los demás, para comprenderlos, ya sea para adecuar nuestros mensajes como transmisores, en función del estado emocional de nuestros receptores; o como receptores, para escuchar y comprender las emociones que subyacen en los mensajes que recibimos de la otra persona.

En cualquier proceso de comunicación interpersonal, es fundamental escuchar los mensajes del otro (otros), con el contenido emotivo que por lo general encierran, para mejorar con ello, el intercambio de ideas, de opiniones y para compartir significados y lograr acuerdos. Cuando hablamos de una comunicación de estas características, estamos hablando del diálogo, el cuál abordaremos en la siguiente cápsula.

Para concluir, es importante dejar claro que todo nuestro comportamiento comunica algo, o mejor dicho, muy diversos mensajes a quienes nos rodean. Más allá de la conciencia que pudiésemos tener de ello, cuando nos comunicamos verbalmente es entonces necesario cuidar al menos, los siguientes aspectos:

- Claridad en el propósito y objetivos de la comunicación, y claridad en los mensajes.
- Evitar ruidos externos y sobre todo, ruidos *internos*
- Coherencia entre los propósitos de la comunicación y los mensajes; por eso, cuidar la posición corporal, la entonación, la expresión facial.
- Actuar con inteligencia emocional, para que lo que digamos, se respalde con actitudes coherentes; sobre todo en lo que toca a la comunicación no verbal, es importante que envíe mensajes derivados de buenos sentimientos.
- Redundar a veces es conveniente, para asegurarnos que nuestro mensaje fue bien comprendido; no dar por entendido que *nos entendieron*, asegurarnos de ello.
- Escuchar con atención a nuestro interlocutor. El buen comunicador, escucha más de lo que habla.
- Finalmente, asumir buenas actitudes; desde una actitud de apertura a la comunicación, hasta aquellas sustentadas en la veracidad, en el respeto a nuestros interlocutores, sobre la base del respeto a la diversidad de opiniones, puntos de vista e incluso ideologías.

En el siguiente artículo, hablaremos del diálogo, como un proceso de comunicación interpersonal superior.

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.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com

Otros temas en cápsulas siguientes: "El diálogo y la inteligencia emocional", "La ira y la inteligencia emocional", "Respeto, Tolerancia e Inteligencia Emocional", "Retos del matrimonio en la actualidad", "Amor e Inteligencia Emocional".

