

## La Comunicación.



Más que ser un traspaso de informaciones, la comunicación es una circunstancia de estimulación de experiencias internas en otro con comportamientos externos nuestros. Es decir... cuando alguien le habla, le escribe, le guiña un ojo o le gesticula a otro para compartir con ese algún concepto, experiencia o instrucción, lo hace basándose en sus propias ideas, experiencias y objetivos. Cuando busca comunicar esto, lo que hace no es traspasar sus ideas, experiencias, etc. sino que estimular...

activar las ideas, experiencias y posibilidades del interlocutor. No hay traspaso de información... las imágenes de las ideas no flotan en el aire desde la boca de quien las "envía" hacia los oídos de quien las "recibe". Lo que ocurre es que estas ondas de sonido son "percibidas" por el oyente y, basándose en su propia experiencia, (que es la única que tiene disponible dentro de sí) las interpreta.

Ya que yo no percibo tus pensamientos ni tú los míos... hablar, comunicarnos como si los percibiéramos, sería un error que nos podría llevar a consecuencias no deseadas. Podría hasta darse una completa falta de comprensión y entendimiento. Es así que la mayoría de los problemas de comunicación surgen y se mantienen.

Ahora si hablamos, gesticulamos, guiñamos, escribimos o gritamos sabiendo que quien nos ve y /o escucha no "capta" nuestras ideas, ni emociones sino que "se conecta" con sus propias, estimuladas por nosotros, podemos entonces orientar lo que decimos y cómo lo decimos considerando eso. De esa forma podemos lograr lo que buscamos con esa comunicación con mucha más facilidad y mayor probabilidad de éxito.

Ahora bien... si tenemos claro que al comunicar lo que hacemos es estimular ¿qué valor tiene la verdad o la mentira? Para mi sentir, tiene mucho valor. Estamos hablando sobre si uno estimula basado en lo que considera verificable, corroborable y genuinamente representativo de lo que uno piensa, siente e imagina, o si lo hace basado sin representación genuina de sí.

Es la diferencia entre el vendedor honesto que genuinamente busca otorgarle un beneficio a su cliente el venderle lo que le vende de la manera que se lo vende y el vendedor que sólo piensa en su comisión en desmedro de su cliente al venderle lo que le vende de la manera que lo vende.

Entonces ¿qué importa más... ser honesto o estimular adecuadamente? Ni lo uno ni lo otro... la pregunta es la que no vale. No vale porque la honestidad y la estimulación no son antagónicas sino partes pertenecientes a un mismo sistema... son partes conjugadas en la comunicación.

Para que alguien te crea, ayuda que te creas a ti mismo. Si te aseguras de comunicar una "verdad" de la manera que alguien la entienda, la crea, y la pueda usar como tú deseas que pueda usar esa verdad, podríamos decir que has estimulado honestamente y te has comunicado efectivamente.

Entonces una comunicación efectiva es aquella que estimula al interlocutor adecuadamente como para entender y/o hacer lo que se le comunica. Por lo tanto, para medir su efectividad uno debe estar atento a las respuestas verbales y no verbales (palabras, gestos, color de piel, volumen de voz, etc.) de nuestro interlocutor porque ellas manifiestan lo que estimulamos en él.

Si yo, ante una propuesta que te hago espero de ti una respuesta verbal de "SI" y una no-verbal que incluye una sonrisa y un movimiento de cabeza de arriba hacia abajo un par de veces, para yo saber que estás de acuerdo pero lo que me respondes verbalmente es "NO"... obviamente no te estimulé adecuadamente. También si me dices que "SI", pero con el ceño fruncido, la nariz arrugada y un movimiento de lado a lado de tu cabeza yo puedo notar que no estás del todo de acuerdo con mi propuesta. En ambos casos debo hacer algo diferente si deseo comunicarme efectivamente. Pero sólo sabré si logré lo que quería o aún no, prestando atención a la respuesta verbal y no-verbal que tú manifiestes.

Uno puede argumentar que el NO recibido es porque la oferta no aporta beneficio... por lo tanto es un NO legítimo, independiente de la efectividad de la comunicación. Hasta podemos decir que la oferta fue rechazada porque se entendió efectivamente dicha oferta. Yo digo que todo esto es absolutamente correcto. Y a esto le agrego que; cuando uno está seguro que aquello que está ofreciendo otorga un beneficio y que el rechazo es por falta de comprensión... por falta de comunicación efectiva, es entonces que se hace importante tener otras formas de comunicar una misma realidad.

Para comunicarse adecuadamente con alguien ayuda hacerlo de la manera que a ellos les salga más fácil prestarte atención y poder entenderte. Normalmente esto es hablarles con palabras que le son comprensibles y aceptables. Junto a las palabras, también es bueno usar tonos, ritmos y volumen de voz, gestos y una fisonomía que en ellos estimula los conceptos, recuerdos, imaginaciones, acciones y/o emociones que uno considera adecuadas para lograr el propósito de la comunicación.

¿Cómo saber qué decir y cómo? Comunica lo que quieras comunicar tomando en cuenta tu interlocutor y busca estimularlo según lo que sabes de él y como se manifiesta.

Por ejemplo, si le gustan los deportes, mencionamos un equipo de fútbol o básquetbol como metáfora para asuntos de trabajo en equipo. Si le gusta cocinar mencionamos los ingredientes de una comida pareciendo a los diversos tipos de personas a su jefatura etc. Hablar en Metáforas... asuntos paralelos es una manera de decir "una verdad" de otra manera. Se le habla de modo diferente a un niño de 5 años que a una abuelita, que a un vendedor, que a la esposa o marido, etc.

Cuando te comuniques contigo mismo también es recomendable hacerlo de forma efectiva... entonces para comunicarte contigo o con otros, es importante saber lo que quieres lograr. Sabiendo eso, podrás saber si lo has logrado o si hay que probar otro formato de comunicación para estimular adecuadamente al "oyente", sea este uno mismo u otro.

Entonces una estimulación adecuada genera una comunicación efectiva y esto se comprueba en las reacciones del interlocutor.

REPRODUCIDO DEL MANUAL PARA PRACTITIONER DE LA SCPNI

**Alan Frenk**

**Fundador y Director Académico**

**Sociedad Chilena de Programación Neuro-Lingüística.**