

Extracto de:
EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN
Cómo lograr un impacto interpersonal en los negocios
Bert Decker

NUEVE HABILIDADES DEL COMPORTAMIENTO: ELEMENTOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

HABILIDAD NÚMERO 1: COMUNICACIÓN VISUAL

¿Cómo y hacia dónde mira?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr.

SÍ NO

- | | | |
|---|---|---|
| — | — | ¿Sabe hacia dónde mira cuando habla con otra persona? |
| — | — | ¿Está consciente de hacia dónde mira cuando está escuchando a otra persona? |
| — | — | ¿Tiene alguna idea de cuánto tiempo mantener comunicación con los ojos en una conversación cara a cara? |
| — | — | ¿Sabe por cuánto tiempo mantener una comunicación visual con ciertos individuos al presentarse ante un grupo numeroso? |
| — | — | ¿Está consciente de hacia dónde mira cuando retira la vista de una persona? |
| — | — | ¿Sabe lo que es disparar la vista y si a usted le sucede o no? |
| — | — | ¿Sabe lo que es un “parpadeo lento” y por qué ocurre? |
| — | — | ¿Se da usted cuenta de que la comunicación visual es la habilidad de comportamiento más importante para las comunicaciones interpersonales? |

Mejorar su comunicación visual

La comunicación visual es la habilidad más importante entre sus herramientas de impacto personal. Los ojos son la única parte de su sistema nervioso central que tiene contacto directo con otra persona. No piense simplemente que hacer “contacto visual” es suficiente. Una buena comunicación visual significa más que una mirada casual.

Intimidad, intimidación e implicación

Las tres “Ies” de la comunicación son intimidad, intimidación e implicación. La intimidad y la intimidación significan mirar a otra persona por un largo período de tiempo (de 10 segundos a un

minuto o más). Pero más del 90% de nuestras comunicaciones personales (especialmente en lo que se refiere a negocios) requieren de implicación. Esto merece toda nuestra atención y es la base del siguiente material.

Cinco segundos para mayor efectividad

Cuando hablamos con otra persona y estamos emocionados, entusiasmados y confiados, por lo general la miramos durante cinco o diez segundos antes de voltear la vista. Esto es natural en la comunicación entre dos personas. Esto es también lo que se debería hacer en cualquier situación, ya sea hablando con una persona o con mil. Las personas que escuchan se sienten cómodas con los cinco segundos en la mayor parte de sus comunicaciones, así que es lógico que usted cumpla esas expectativas.

Cuídese de disparar la vista

El problema de la mayoría de nosotros cuando nos sentimos presionados es que miramos hacia cualquier lugar, menos hacia la persona que nos escucha. Nuestra mirada tiende a dispararse hacia todas partes como conejos asustados. Esto afecta nuestra credibilidad. Mirar hacia otra parte que no sea la persona con la que hablamos aumenta esa tendencia y hace que el que nos escucha se sienta incómodo.

Cuídese del parpadeo lento

Por otra parte es igual de desconcertante desarrollar el hábito del “parpadeo lento”. Esto es cuando usted mantiene cerrados sus párpados por 2 o 3 segundos. Esto transmite el mensaje “en realidad no quiero estar aquí”. Por lo general los que lo escuchan tampoco lo querrán.

La comunicación visual y la televisión

Con la llegada a la era del vídeo, todos estaremos en la televisión tarde o temprano (como un modo de adiestramiento o tal vez en una videograbación casera). Es importante tener una comunicación visual estable con el entrevistador y con cualquier otro que aparezca frente a las cámaras. Nunca vea directamente a la cámara. El teleauditorio en realidad lo está observando por medio de la cámara, así que trate a la cámara como el “observador” que realmente es.

Incidencia del ángulo del ojo

Un último consejo. Si se está dirigiendo a un grupo numeroso y la incidencia del ángulo de su ojo entre cada individuo es reducida, una comunicación visual extensa (5 segundos) es aún más importante. Esto se debe a que cuando usted mira a una persona, otros alrededor de esa persona pensarán que usted les está hablando sólo a ellos.

Aplicación a los negocios

Usted usa los ojos para comunicarse el 90% de las veces en los negocios (sin contar el teléfono). Cuando se comunique con personas con las que se encuentre en sus negocios (colegas, clientes, jefes, etc.), concéntrese en la manera en que los está mirando. Imagínese cómo se ve cuando está molesto o contento. Compare eso a como se ve usted después de cerrar el trato. Fíjese en el patrón de los ojos de los otros durante una entrevista de empleo o una revisión de trabajo. Luego aplique sus recién adquiridos conocimientos a sus propios patrones de vista de una manera más efectiva y confiada.

A continuación se dan algunos ejercicios para desarrollar sus habilidades y algunos consejos para aumentar sus comunicaciones visuales en las comunicaciones interpersonales que enfrenta a diario. Practique cada uno de ellos diariamente. Al principio puede ser que se sienta un poco raro o apenado, pero como cualquier otro comportamiento aprendido, la práctica constante aumentará su confianza y mejorará notablemente su “comunicación visual”.

Ejercicios para la comunicación visual: conciencia y desarrollo de las habilidades

1. ¿Hacia dónde mirar? En sus siguientes diez conversaciones, determine hacia dónde mira por lo general cuando habla con otras personas. Advierta que usted *no* mira directamente a los dos ojos. Puede ver el ojo izquierdo o el derecho de la otra persona, pero es imposible mirar ambos ojos al mismo tiempo. En conversaciones entre dos personas, los ojos tienden a moverse alrededor de la cara, pero siempre existe un punto en especial donde la mayoría nos detenemos. Encuentre ese punto. ¿El ojo derecho? ¿La punta de la nariz? ¿El ojo izquierdo? ¿Directamente entre los ojos? Cualquier lugar cerca de los ojos es aceptable. Cualquier otro lugar no lo es (esto es el suelo, sobre el hombro del que lo escucha, etc.). Una vez que haya localizado este lugar, trate de estar más consciente y sensitivo al respecto de lo complejo que es la comunicación visual. Luego intente ver hacia otra parte y notará el contraste. Esto lo ayudará a no sentirse raro cuando no quiera ver a una persona, pero lo tenga que hacer para mayor efectividad.

2. Reafirmar el hábito de los cinco segundos. Cuando usted está en una reunión o hablando frente a un público, pídale a algún amigo que mida el tiempo que mira a ciertos individuos. Esté consciente de mantener una comunicación visual por cinco segundos, con los individuos del grupo a los que se esté refiriendo.

3. Aumente su sensibilidad. Hable con un compañero durante un minuto. Pídale a ese compañero que retire la vista por unos 15 segundos mientras usted continúa hablando. A continuación haga que su compañero mire hacia cualquier otra parte, menos a usted mientras está escuchando. ¿Cómo se siente? Invierta el proceso y luego discuta la importancia de la comunicación visual en las conversaciones verbales. Note cómo muchas veces hace falta un buen contacto visual en ciertos eventos sociales (por ejemplo fiestas). Practique un mejor contacto visual en estas situaciones informales y note la diferencia en las conversaciones.

4. Líbrese de la intimidación. Si se siente incómodo con un individuo con el que tiene que hablar (como en una entrevista de trabajo, o al hablar con el presidente de una compañía), trate de mirar a la frente de esa persona. Para poder experimentar esto platique con algún amigo que esté sentado a un metro de distancia. Mírelo justo en medio de la frente, un poco arriba de los ojos. Esa persona pensará que usted tiene una buena comunicación visual con él. Sin embargo usted sentirá que no tiene “contacto” en lo absoluto. Esto ayudará a reducir la conexión emocional y parecerá que está hablando con una pared. Invierta el proceso para que su compañero pueda experimentar el mismo fenómeno.

5. Consejos. Observe a otros (ya sea en persona o por televisión) y note la diferente sensación que le produce cada individuo a través de sus patrones de comunicación visual. Haga un vídeo de usted para ver sus propios patrones visuales. Pregunte a sus amigos lo que opinan de su comunicación visual. Pídale a algún amigo o compañero de trabajo que analice su contacto visual en varias situaciones de comunicación.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de sus patrones habituales en relación con su comunicación visual que usted quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 2: POSTURA Y MOVIMIENTO

¿Cómo se sostiene su cuerpo?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo, *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación, para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

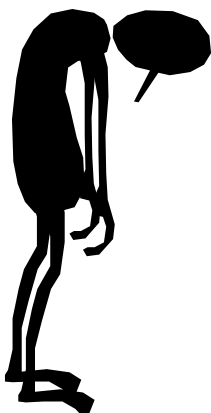
SÍ NO

- | | | |
|-----|-----|---|
| ___ | ___ | ¿Se apoya sobre su cadera cuando se está dirigiendo a un grupo reducido? |
| ___ | ___ | ¿Cruza sus piernas cuando está parado y platicando informalmente? |
| ___ | ___ | ¿Tiene la parte superior de su cuerpo una postura erguida? ¿Están sus hombros en línea recta o tienden a curvarse hacia su pecho? |
| ___ | ___ | ¿Cuando habla formalmente, se para detrás de algún atril o mesa? |
| ___ | ___ | ¿Cuando está escuchando, mueve su pie o un lápiz como si estuviera impaciente? |
| ___ | ___ | ¿Sabe si tiene el hábito de la “hoja de parra”, u otros ademanes nerviosos o de inhibición al dirigirse a un grupo? |
| ___ | ___ | ¿Se mueve de un sitio a otro al tener una conversación informal? |

Cómo mejorar su postura y movimiento

Piense en un conocido conductor de televisión. ¿Recuerda que alguno esté “encorvado”? Seguramente que no, ya que la confianza generalmente se expresa a través de una excelente postura.

Su posición física puede ser un reflejo de su posición mental. Y la posición de su cuerpo muchas veces influye en la opinión que otros tengan de usted. La gente lo tratará como pida que lo traten.



Manténgase erguido

Una mala postura de la parte superior del cuerpo refleja poca confianza en uno mismo. Aunque esto no ocurra siempre, las otras personas piensan así hasta que tienen más información como para cambiar de opinión. Muchas veces, la mala postura de la parte superior del cuerpo se debe a un patrón de hábitos del pasado. Muchos hombres caminan encorvados porque de niños crecieron rápido y no querían sobresalir. Otros simplemente no consideraron que la postura fuera importante y permitieron que la posición encorvada y agachada de la “juventud” se extendiera hasta la edad adulta.

Observe la parte inferior de su cuerpo

La otra parte de la postura que muchas veces se descuida es la parte inferior del cuerpo. Su forma de pararse puede afectar su efectividad frente a las personas que lo escuchan. Usted puede desviar la energía de su comunicación de los que lo escuchan debido a un lenguaje corporal inapropiado. Uno de los patrones de mala postura más comunes es el de “apoyarse sobre la cadera”. Si usted tiende a apoyarse sobre la cadera, es como si estuviera diciendo “no quiero estar aquí”, y esto ocasiona un distanciamiento entre usted y los otros. Otras variaciones son balancearse de un lado a otro, apoyarse primero sobre los talones y luego sobre los dedos de los pies o dar pequeños pasos.

Utilice la “posición preparada”

Para combatir estos hábitos negativos usted puede asumir la “posición preparada”. Esto significa, básicamente, lanzar su peso hacia adelante. La comunicación monta sobre un caballo de “energía”. Al estar hablando (cuando tiene confianza y quiere transmitir su mensaje) lanza su energía hacia adelante. La “posición preparada” significa inclinarse ligeramente hacia adelante, como para poder levantar los talones ligeramente del piso, con las rodillas ligeramente flexionadas. Esto es similar a practicar para una competencia de atletismo, donde usted está listo para moverse en cualquier dirección. Cuando su peso está hacia adelante, es imposible apoyarse sobre la cadera o mecerse sobre los talones. Acostúmbrese a la “posición preparada”, en situaciones de comunicación tanto formal como informal, y así estará *preparado* en el momento oportuno.

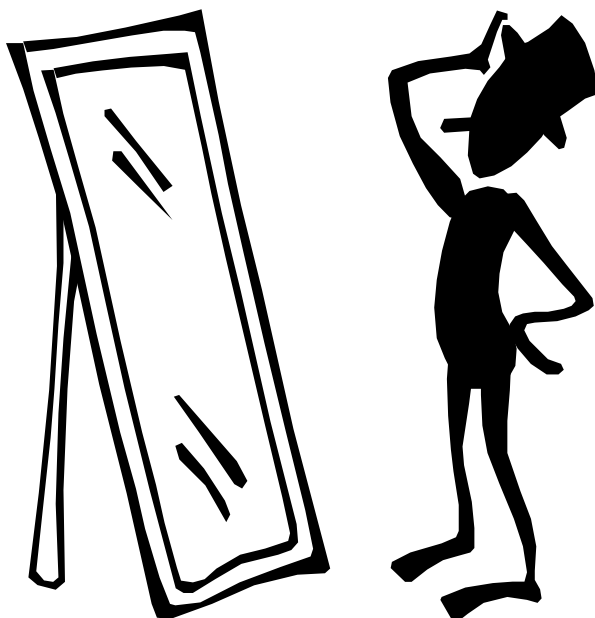
Muévase

No se puede separar la comunicación de la energía. Use toda su energía natural de una manera positiva. Cuando esté hablando con otras personas, manténgase en movimiento. Retírese del atril, si está en situaciones formales. Esto eliminará la barrera física entre usted y los demás. En un grupo, usted tiene espacio para moverse un poco (sus pies, al igual que sus manos y brazos). En situaciones en que debo estar sentado, considere pararse cuando le toque hablar, o inclínese hacia adelante para causar más impacto. El movimiento aumenta su energía, refleja confianza y le da variedad a sus comunicaciones. No exagere, pero sí muévase de acuerdo con su nivel de energía. Aunque la gente que tiene mucha energía tiene cierta ventaja, las que usan conscientemente lo que poseen pueden causar un mayor impacto personal.

Su propio estilo

Asegúrese de adaptar los conceptos de postura y movimiento a su propio estilo. No existe una sola manera de pararse o moverse. Pero hay conceptos que funcionan. Dos de estos son “estar erguidos” y “lanzar su energía hacia adelante” al estarse comunicando. Considérelos como su “posición preparada” y luego adáptelos a su propio estilo.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades



1. Obsérvese. La postura y el movimiento son un conjunto de habilidades que usted puede observar con facilidad. Los espejos o las observaciones que hagan los demás pueden ayudarlo. Mejor aún, si lo puede hacer, obsérvese caminando o hablando por vídeo. Observe lo que comunica la parte superior de su cuerpo. (¿Está erguido? ¿Está encorvado? ¿Entre erguido y encorvado? Si usted cruza sus piernas o se recarga contra la pared muchas veces, parece descuidado más que casual. Pruebe diferentes variaciones de la “posición preparada”, para ver cómo se ve.

2. Camine desde una pared. La postura de la parte superior del cuerpo de las participantes del concurso de belleza es erguida y confiada. Una de las razones se debe al ejercicio de “caminar desde una pared”, creado por la Señorita América, Donna Axum. Ella sugería pararse contra una pared, con los talones y

hombros tocándola. Luego enderezar la columna para que la mayor parte de la espalda también la toque. Luego alejarse (sacudiéndose un poco para no estar rígidos) y dar unos pasos. Hágalo y note cómo usted se *siente* alto y proyecta mayor confianza. Si usted practica esto constantemente, mejorará su postura de una manera notable.

3. Los “dos pasos”. La próxima que usted se dirija a un grupo, pida a alguien el número de pasos que usted da (si es que se mueve). Luego piense en los “dos pasos”. Muchas veces damos medios pasos, porque nos queremos mover pero nos sentimos inhibidos. Ese grado de movimiento es mejor que ninguno, pero aún refleja lo que sentimos: inseguridad. Si usted da los “dos pasos”, dando al menos dos pasos *en dirección* a alguien, se estará forzando a moverse con un propósito aparente. Si combina esto con una buena comunicación visual, estará hablando y presentándose de una manera confiada y directa.

4. Póngase de pie en las juntas. Experimente con la postura y el movimiento. En su próxima junta, póngase de pie cuando tenga algo importante que decir. Esto le dará más énfasis a su mensaje. Cuando la junta sea entre dos personas, para vender un producto o una idea, considere hacer su presentación de pie; tal vez hasta pueda usar algún elemento visual, como láminas. Usted se puede divertir al intentar nuevas maneras de usar su postura y movimiento, para lograr un efecto positivo, y al mismo tiempo mejorar su impacto.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de sus patrones habituales, en relación con su postura y movimiento, que usted quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego, escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 3: GESTOS Y EXPRESIÓN DE LA CARA

¿Está usted consciente de cómo lo ven los demás?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo, *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación, para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|---|
| — | — | ¿Sonríe usted bajo presión o se vuelve su cara como de piedra? |
| — | — | ¿Cuándo habla por teléfono, sonríe o está serio? |
| — | — | ¿Tiene algún ademán de inhibición, algún lugar raro donde coloque las manos al estar hablando bajo presión? |
| — | — | ¿Alguna vez alza su mano o brazo sobre el nivel de su cintura, al hacer una presentación ante un grupo? |
| — | — | ¿Se inclina hacia adelante y gesticula cuando está sentado, tal como lo hace cuando está haciendo una presentación? |
| — | — | ¿Da muestras de impaciencia, golpeando la mesa con los dedos cuando está escuchando a otras personas? |
| — | — | ¿Mueve mucho los dedos cuando trata de mantener sus brazos a los costados, cuando está hablando frente a un grupo? |

Cómo mejorar sus gestos y la expresión de su cara

Lo que funciona

La comunicación refleja energía. Aquellos que nacen con mucha energía tienen una ventaja. Sin embargo, todos podemos estar conscientes de nuestros niveles de energía (y aumentarlos). Éstos se muestran más a través de nuestros gestos y la expresión de la cara.

Para comunicarse con efectividad, usted debe relajarse lo más que pueda en su cara y gestos (como *lo hace naturalmente*). Puede trabajar para asegurar una mejor expresión de la cara y mejores gestos de la siguiente manera:

Conozca sus hábitos

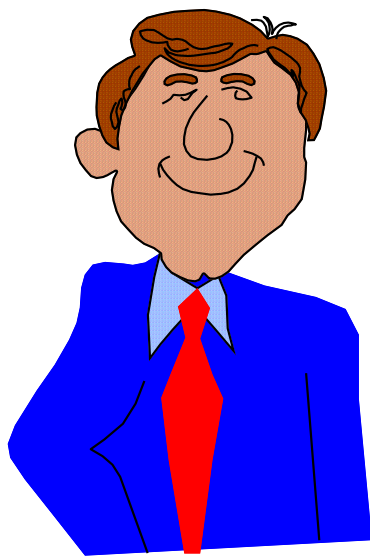
Averigüe cómo lo ven los demás cuando está bajo presión. Sea consciente de esto. Usted puede descubrirlo con la ayuda de otras personas, pero lo mejor es verse a través de una grabación de vídeo. Primero tiene que saber lo que *no es natural* antes de poder ser *natural*. Usted debe ser capaz de reconocer sus hábitos con un nivel de “conciencia de incompetencia”. (Vea la siguiente sección sobre Hábitos.

Conozca sus ademanes nerviosos

Todos tenemos “ademanes nerviosos”, un lugar donde acostumbramos colocar nuestras manos cuando estamos hablando y no tenemos nada qué sujetar. Averigüe cuál es su principal ademán y después *haga cualquier cosa que no sea* ese ademán. No trate de usar ademanes con ciertas palabras o frases, no funciona muy bien. Sólo concéntrese en no usar ademanes nerviosos. Finalmente, sus manos deben estar sueltas en sus costados cuando no está haciendo énfasis en alguna idea o punto. Cuando sí quiere el énfasis que proviene del entusiasmo sincero, esto ocurrirá en forma natural. Pero algo así no va a ocurrir, si sus manos están constantemente entrelazadas en un ademán nervioso de hoja de parra o con los brazos cruzados.

No puede exagerar demasiado

Curiosamente, muy pocas personas exageran sus ademanes o las expresiones de la cara. Este es un descubrimiento tan impresionante que casi podemos afirmar que uno no puede exagerar demasiado. Haga un esfuerzo. Trate de exagerar sus ademanes positivos. Se sorprendería de lo normales que parecerían. No se preocupe por exagerar.



Sonría: A qué tercio pertenece

Todos pensamos que sonreímos la mayor parte del tiempo. En realidad, otras personas observan que tenemos una fuerte disposición para sonreír o para estar serios. Los estudios demuestran que aproximadamente un tercio de las personas en los negocios tiene una sonrisa natural. El segundo tercio tiene una cara neutral, que puede cambiar fácilmente de una sonrisa a una mirada seria e intensa. El “último tercio” tiene una cara seria e intensa, aun cuando piensen que están sonriendo.

Conozca a qué tercio pertenece. Pida a otras personas que lo ayuden. Si usted pertenece al tercio que sonríe con facilidad, tiene una clara ventaja en sus comunicaciones con los demás. Las personas lo percibirán como alguien abierto y amigable, y aceptarán más fácilmente sus ideas. Otra ventaja es que usted puede comunicar malas noticias, sin tanta dificultad como los demás. Si usted pertenece al tercio neutral, cambiando fácilmente de una cara sonriente a una seria, tiene la ventaja de parecer flexible. Pero si usted pertenece al último tercio, tiene que trabajar en esta área de sus comunicaciones. Puede ser que esté

sonriendo por dentro, pero su cara puede reflejar pesadumbre y melancolía por fuera. Eso es exactamente lo que usted comunica. La percepción es la realidad en los ojos del que mira.

Recuerde el “factor personalidad”

Sus ademanes, y en especial las expresiones de su cara, tienden a hacerlo parecer abierto y cercano, o cerrado y distante frente a las personas con las que se está comunicando. “Aquél que quiera tener amigos, que se muestre amigable.” (Proverbios 18: 24.) Recuerde que las personas comprarán sus ideas y se dejarán persuadir con más facilidad, si usted les agrada. A las personas les gusta la gente abierta. Es gratificante cultivar el “factor personalidad”. Las personas serias, tales como los tecnócratas, analistas, programadores, ingenieros, académicos, etc., pueden ser efectivos en persona. Pero, por lo general, son más efectivos por escrito. La comunicación interpersonal significa conectarse con otra persona en un nivel emocional, no sólo en un nivel intelectual.

Las sonrisas tienen músculos

No existe nada misterioso en una sonrisa, excepto el efecto que produce. Una sonrisa la producen los músculos y éstos se pueden ejercitar. La mejor manera de ejercitar la sonrisa no es tanto formar una sonrisa con los labios, sino alzar los pómulos. Considere la parte superior de sus mejillas como manzanas y simplemente alce las manzanas para formar una sonrisa. Póngale músculos a su sonrisa.

Cuidado: Las sonrisas falsas no funcionan

Resaltamos la importancia de la sonrisa en sus esfuerzos interpersonales, porque inmediatamente les comunica a las personas su estado de ánimo. Ellos ven su cara y la sonrisa domina. Así que es importante estar consciente de cómo sonreír, y practicar y ejercitar los “músculos de la cara”. Pero recuerde que la falsa sonrisa no funciona. No sólo no dura mucho tiempo, se nota que es falsa. Usted necesita ejercitar esa habilidad, practicando con sus músculos faciales; recuerde que la verdadera sonrisa viene de dentro. Es como un atleta que practica y entrena sus músculos, para que estén listos para usarse en el momento oportuno, motivados por la adrenalina de la situación real.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades

1. Practique con un compañero.

Colóquese a 2 o 2.5 metros de otra persona que lo esté observando. Hable acerca de cómo siente sus brazos y sus manos cuando están sueltas a sus costados. Luego siga hablando acerca de los ademanes, en general, y de cómo se siente cuando son naturales, haciendo ademanes al decir esto. Luego exagere sus gestos, incluso moviéndose un poco si lo desea, y describa a su compañero cualquier sensación que pueda tener actuando raro o tonto. Asegúrese de que sus gestos *sean* exagerados, con movimientos en que definitivamente levante los brazos sobre la cintura y hacia los lados. Luego pregunte la opinión de su compañero. Tal vez se sorprenda al saber que a su compañero no le pareció tan exagerado como a usted. Invierta el proceso y deje que su compañero haga los gestos y déle usted su opinión. Practique este ejercicio varias veces hasta que se dé cuenta de lo “enérgico” que realmente puede ser, sin parecer exagerado.

2. Cuente sus ademanes nerviosos.

La próxima vez que hable frente a un grupo, haga que alguien cuente el número de veces que usted muestra ademanes nerviosos. Esto puede ser una junta o en cualquier situación formal o informal. Por ejemplo, si usted tiene el ademán de la hoja de parra, dígame a su observador que se fije en eso y así él podrá contar el número de veces que usted lo hace durante su presentación. Esto le dará una idea de que tan serio es su problema, y así podrá usted comenzar a modificar su comportamiento para *evitar* ese ademán.

3. Interprete un papel.

Observe una grabación de vídeo o la presentación por televisión de un comentarista seguro, vigoroso y enérgico, e intente imitarlo. Escoja un líder natural en política, los negocios o los deportes. Recuerde que esto es sólo un ejercicio y la interpretación de un papel, así que hágalo con ganas:

- Haga una verdadera presentación, preferiblemente de negocios, frente a una persona o un grupo de personas, como lo haría normalmente. (Este ejercicio es muy efectivo si se hace en grupo.
- Luego piense cómo lo haría su “personaje modelo”.
- Ponga todo su empeño en “actuar como si” usted fuera esa persona, transmitiendo su mensaje. Deje que todo fluya.
- Luego pida la opinión del grupo. (Si es posible grabe en vídeo las dos actuaciones, “antes y después”, y así usted podrá notar la diferencia en usted mismo.)

Normalmente usted notará que su segunda presentación tuvo más convicción y más credibilidad que la primera. Recuerde que éste es sólo un ejercicio y no significa que tenga que actuar como la otra persona en la vida real. Esto puede ayudarlo a estar consciente de cuánta energía tiene a su alcance si lo desea, adaptándola a su propio estilo.

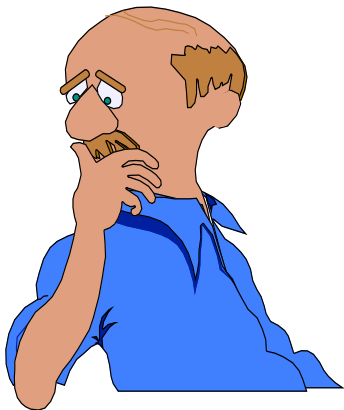
4. Vaya a una tienda de departamento.

La observación de uno mismo a través de una grabación de vídeo es de gran ayuda para todas las áreas de habilidades del comportamiento mencionadas en este libro, pero más que nada para los gestos y expresiones de la cara. Busque alguna manera de grabarse a usted mismo en vídeo. Si no tiene acceso

este es un método que funciona para todos. Vaya a una tienda de departamento cercana y pida que le demuestren una cámara de vídeo. Pida que lo graben durante más o menos un minuto, mientras hace un pequeño discurso, y luego pida que se lo repitan. La siguiente semana vaya a otra tienda y haga lo mismo. Después de varias veces, usted habrá experimentado el invaluable proceso de la retroalimentación a través del vídeo. Luego decida qué sistema le funciona mejor y si tiene los medios, cómprese una cámara.

5. Vea la televisión sin sonido.

Un día vea la televisión (una telenovela, un programa de entretenimiento o las noticias), pero quite el sonido. Si hace esto durante o cinco o diez minutos al día, usted se sorprenderá de cuánto le comunican aquellos a los que observa. La comunicación interpersonal, la confiabilidad y la credibilidad de los individuos se transmiten en gran parte por sus gestos y la expresión de su cara.



6. Ponga a prueba su sonrisa.

Usted puede hacer este ejercicio estando solo, si tiene acceso a una cámara de vídeo. Eche a andar la grabadora, vea directamente a la cámara y haga una sonrisa falsa. Descríbale a la cámara lo que se siente al sonreír de esa manera. Luego, sin apagar la videograbadora, borre la sonrisa de su cara y transmita lo que usted siente que es una sonrisa normal, franca y amigable. Describa lo que siente en la cara, durante unos veinte o treinta segundos. Después, observe la grabación. Si usted es uno de los del último tercio que “no sonrien”, probablemente se sorprenderá de que su sonrisa falsa no se vea tan mal como usted pensaba, y que por lo menos transmite cierto grado de franqueza y amabilidad. Al mismo tiempo, la sonrisa natural que usted sintió por dentro no se notó nada por fuera. En muchos casos, usted cree que sonríe, pero en realidad se ve serio.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de sus patrones habituales, en relación con el uso de gestos/expresiones de la cara que usted quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego, escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

INTERMEDIO

Hábitos

Aunque todo comportamiento nace de nuestros hábitos, es preciso en esta etapa hablar de la formación de hábitos. Cómo se forman los hábitos y cómo cambiarlos.

Maxwell Maltz, en su libro *Psico - Cibernética*, afirmó que se necesitan veintiún días para cambiar un hábito. Otros estudios han comprobado esta teoría. Existen cientos de hábitos para la comunicación interpersonal de todos nosotros, tanto positivos como negativos. La mayoría se incluyen dentro de las nueve áreas de habilidades para la comunicación, incluidas en este libro. Para cambiar cualquier hábito se requiere práctica; esto es, formar y moldear nuestras mentes para ciertos comportamientos físicos que se repiten una y otra vez.

LAS CUATRO FASES DEL APRENDIZAJE

Abraham Maslo nos ofrece un valioso sistema conceptual para entender el aprendizaje de *cualquier cosa*:

1. INCOMPETENCIA INCONSCIENTE

No sabemos que no sabemos

Un inquieto niño de dos años quiere andar en bicicleta como lo hace su hermano mayor. Pero él no sabe *que no sabe* andar en bicicleta. Lo único que dice es, “Mamá quiero andar en bicicleta”. La mayoría de los que hacemos negocios y que no hemos recibido una información extensa acerca de nuestras habilidades interpersonales, estamos en esta fase de incompetencia inconsciente. Simplemente no somos conscientes de nuestros hábitos de comunicación interpersonal.



2. INCOMPETENCIA CONSCIENTE

Sabemos que no sabemos

Aquí es donde reconocemos que no somos competentes en algo. Esto suele ser brusco. El niño de dos años se sube a la bicicleta y luego se cae. Él ha pasado directamente de la primera fase a la segunda y ya sabe que no sabe andar en bicicleta. Al igual que un comunicador al que una persona le dice que tiene un patrón o gesto que distrae, tal como “el parpadeo lento” o “la hoja de parra”.

3. COMPETENCIA CONSCIENTE

Trabajamos en lo que no sabemos

Aquí hacemos un esfuerzo consciente para aprender esa nueva habilidad. La práctica, los ejercicios y la constancia van en primer lugar. Aquí es donde se da el mayor aprendizaje. Requiere de esfuerzo y de trabajo. El niño pequeño toma los manubrios con cuidado, se equilibra, pedalea y piensa en lo que está haciendo paso a paso. La persona con parpadeo lento (hoja de parra, que usa muletillas o que es monótona, etc.) trabaja conscientemente para cambiar ese hábito que distrae a los demás.

4. COMPETENCIA INCONSCIENTE

No tenemos qué pensar en lo que ya sabemos

Aquí la habilidad estudiada sucede automáticamente y en un nivel inconsciente. El niño pequeño anda en su bicicleta, sin siquiera pensar en cómo lo hace. Él puede silbar, hablar, cantar o hacer otras cosas con su mente, al mismo tiempo. Un orador con un hábito que causa distracción, una vez que ha aprendido a sobreponerse a éste, gracias a la práctica, no tiene que concentrarse en no hacerlo.

LAS CUATRO FASES DEL HABLA

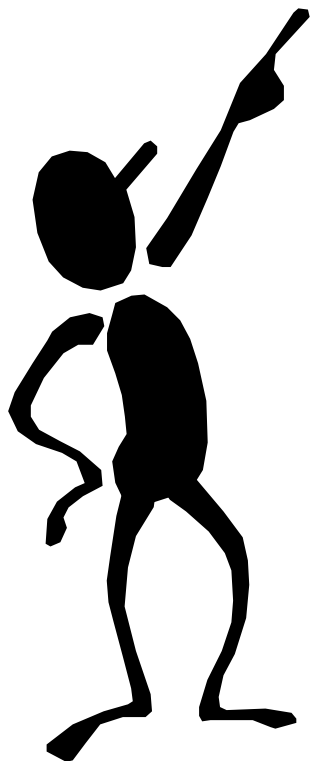
Las cuatro fases del habla están relacionadas con las cuatro fases del aprendizaje, aunque no son paralelas. Todos los comunicadores están en una de estas cuatro fases. Para avanzar de la una a la otra, se requiere pasar por todas las anteriores.

FASE 1. LOS QUE NO HABLAN

Las personas en este nivel evitan lo más posible hablar en “público”. El plano emocional es de terror. Harán todo lo posible para evitar hablar formalmente. En algunas ocasiones, se ven obligados a hacerlo, pero por lo general están acostumbrados a encontrar excusas (como una enfermedad) para no tener que presentar sus ideas en público. Sus habilidades para la comunicación interpersonal tienden a ser limitadas, y por lo general en sus trabajos no se necesita hablar.

FASE 2. EL ORADOR OCASIONAL

Las personas en este nivel rara vez aceptan compromisos para hablar. Casi nunca son voluntarios. Sin embargo, reconocen que tienen que ser capaces de presentar sus ideas, si es que quieren salir adelante. Ellos hablarán si es necesario. Su miedo los inhibe, pero no los debilita. Esta es la fase más fácil de pasar (simplemente practicando el acto de hablar).



FASE 3. EL ORADOR DISPUESTO

El miedo no es un impedimento en esta fase. Aquí el plano emocional es de tensión. Este orador ha aprendido a usar sus emociones de una manera positiva. Dará su opinión en reuniones de trabajo. Por lo general, están dispuestos a dar la cara, aunque a veces necesitan un pequeño empujón, y saben que tendrán éxito. Pero aún tienen algo de duda.

FASE 4. EL LÍDER

El hablar es un estímulo para estas personas. Ellos se sienten impulsados a presentarse y a exponer sus ideas (saben que cosecharán éxitos). Los líderes literalmente “hablan para vivir”, al motivar a su público, y hablar fuerte y claro en cualquier ocasión. Ellos pueden inspirar a otras personas y sus papeles en los negocios son, como regla, ser líderes.

HABILIDAD NÚMERO 4: EL VESTIR Y EL ASPECTO

¿Se viste para trabajar por hábito o por estilo?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo, *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación, para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|--|
| — | — | ¿Cómo se ve mejor su cabello? ¿Partido como lo tiene ahora, rizado, con permanente, con casquete corto, con fijador o teñido? |
| — | — | ¿Sus lentes le estorban para una buena comunicación visual? |
| — | — | ¿Se ve diferente con gafas o con lentes de contacto? ¿Afecta esto su efectividad? |
| — | — | ¿Está su ropa ordenada de acuerdo con sus hábitos o con cierto diseño? |
| — | — | ¿Las personas notan sus alhajas? |
| — | — | ¿Sus alhajas causan distracción? |
| — | — | ¿Alguna vez se viste para impresionar a la gente, o para causar cierto efecto, o por alguna razón que no sea simplemente la de cubrir su cuerpo? |
| — | — | ¿Siempre cuida su aspecto? (¿Están sus uñas cortas y limpias? ¿Se baña todos los días? ¿Su ropa está limpia y planchada? Etcétera. |

Cómo mejorar su forma de vestir y su aspecto

Las personas nos causan una impresión inmediata y fuerte con sólo verlas cinco segundos. Los expertos estiman que durante otros cinco minutos se causa un cincuenta por ciento más de impresión (negativa o positiva), además de la que tuvimos en los primeros cinco segundos. (Hablamos más de una impresión emocional que de capacidad o impresión intelectual.)

Ya que el noventa por ciento de nuestra persona se cubre por la ropa, debemos estar conscientes de que ésta comunica algo. (Por cierto, cuando estamos descubiertos, los mismos principios se aplican. Tomando esto en cuenta, cuando estamos en la playa, podríamos motivarnos a hacer ejercicio más seguido.)

El diez por ciento de nuestro cuerpo que normalmente no se cubre con ropa es, por lo general, nuestra cara y nuestro cabello. Este porcentaje es el más importante de todos, porque es hacia donde las personas miran. El estilo que usamos en nuestra cabeza influye mucho en la impresión que causamos en los demás (esto es, peinado, maquillaje y alhajas para las mujeres). Peinado, barba y bigote, o la falta de ellos, para los hombres, etcétera.

SEA PROPIO

Las dos palabras más importantes que se refieren a vestirse bien son “*sea propio*”. No existe una forma correcta o incorrecta para vestirse y asearse, tanto como una forma apropiada. Esto significa, en primer lugar, apropiado, pero de acuerdo con *su* comodidad. Esto es más importante de lo que otros piensan. Si usted se siente incómodo, su comunicación no será muy efectiva. Su apariencia debe ser apropiada a la compañía donde trabaja (lo que los demás esperan, su situación geográfica, evento social, circunstancias, etcétera).

ESTÉ CONSCIENTE DE SU FORMA DE VESTIR

Puesto que somos criaturas de hábitos, nuestra forma de vestir se basa en hábitos pasados. Considere su forma de vestir, de manera consciente y cuidadosa. ¿Escoge cierto color porque siempre lo ha hecho así? ¿Le queda bien ese color? ¿Usa ciertas corbatas o moños, porque así lo hacía en la universidad? ¿Van de acuerdo con la época?

ES MAYOR DE LO QUE USTED PIENSA

El impacto inicial en los demás es mayor de lo que usted piensa. No es superficial, sino algo que comunica a los demás en gran medida lo que usted siente dentro de sí mismo. También demuestra lo que usted a veces hace para atraer la atención.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades

1. Los primeros cinco segundos

Cuando usted conoció a una persona por primera vez haga un retrato mental de cómo se *sintió* acerca de ella después de la primera impresión. Luego analice cuánto se debió a su forma de vestir expresión, peinado, contacto visual, alhajas, etc. ¿Qué le causó una impresión positiva y qué una mala impresión? ¿Qué le pareció neutral? Haga este ejercicio todos los días. También puede ser un pasatiempo divertido en una fiesta o reunión social.

2. Escoja a cinco personas

Escriba el nombre de cinco personas a las que usted conozca bien. Piense en cómo les cambiaría usted su forma de vestir y su apariencia. Escoja cada diseño en detalle (la ropa, camisas, faldas, corbatas, colores, modelos, maquillaje, peinado, alhajas, lentes, etc.). Es mejor escribir estos cambios para que usted pueda *darse cuenta* de cómo estos elementos hacen la diferencia.

3. Nadie le dirá

Ahora que ha analizado a otras cinco personas, haga lo mismo con usted. Analice con detalle lo que usted hace y lo que debería cambiar. Debe darse cuenta que casi nadie se va a ofrecer a decirle. ¿Qué necesita cambiar? El vestido y la apariencia son uno de los asuntos más delicados y que causa más timidez para las personas en las comunicaciones interpersonales, por eso muy pocas personas nos dirán realmente lo que piensan y sienten. Usted puede ayudarlos a que den su opinión simplemente preguntándoles. Puede ayudar a comprobar su propio análisis.

4. Escoja ropa nueva

Cada día considere su ropa de un modo distinto. Escoja un área, como sus zapatos, vestido, traje, saco, corbata, camisa y/o aseo y hábitos personales. Cambie algo. Combine su ropa para tener una nueva apariencia. Escoja un atuendo apropiado pero diferente la próxima vez que vaya de compras. Vestir de manera diferente cada día lo hará más sensible en cuanto a cómo se siente *usted* en relación con su forma de vestir y su apariencia, y también lo hará más consciente de cómo influye su apariencia sobre los demás. Usted también descubrirá lo que funciona mejor de su persona.

5. Acuda a un consejero

Ya que el vestido y la apariencia tienen un gran impacto en la forma en que los demás nos perciben, bien vale la pena gastar tiempo y dinero para consultar un especialista. Éste puede ser uno o una en vestido, maquillaje o colores. Asegúrese de tener buenas referencias ya que esta es un área de “imágenes intangibles” y usted tiene que estar seguro de recibir buenos consejos. Puede consultar con “compradores” especializados en tiendas departamentales para que lo ayuden a escoger su ropa.

6. Investigación, investigación, investigación

Lea algún libro. Los libros de John Molloy son quizás los mejores que se conocen hasta ahora (“Cómo vestirse para tener éxito”, en sus versiones tanto para mujeres como para hombres).

Aunque usted no esté totalmente de acuerdo con sus opiniones, sus investigaciones son amplias y, según Molloy, es bueno saber lo que está “correcto o incorrecto”. También lea artículos sobre este tema en revistas y periódicos. Aunque estos también están llenos de opiniones subjetivas, le ayudarán a aumentar sus conocimientos. Después puede adaptar su estilo personal y sus gustos a los principios generales.

7. Pida opiniones acerca de su aspecto

La manera más fácil de obtener opiniones es preguntándole a los demás. Aunque las personas son sensibles a este tipo de preguntas, si usted es continuamente franco y directo al preguntar “¿cómo se ve esto?” y “¿cómo se ve aquello?”, puede obtener una valiosa perspectiva de usted mismo. No sea tímido. Cuando los demás se den cuenta que usted está hablando en serio, ellos le darán su opinión sincera. Una vez que esto suceda, su forma de vestir y su apariencia serán cada vez más efectivas.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su forma de vestir y su apariencia que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 5: VOZ Y VARIEDAD VOCAL

¿Es su voz una ventaja?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

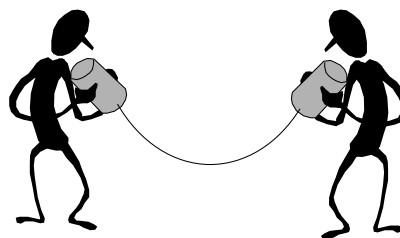
- | | | |
|---|---|--|
| — | — | ¿Su voz le proyecta algo a los demás o simplemente habla? |
| — | — | ¿Sabe si usted tiene una voz aguda y nasal o grave y resonante, o en un punto intermedio? |
| — | — | ¿Está consciente de cuándo su voz se vuelve monótona, y por qué su razón? |
| — | — | ¿Alguna vez alguien le ha dicho que tiene una bonita voz? (Si es así, ¿por qué? y si no ¿por qué?) |
| — | — | ¿Suenan su voz diferente por teléfono que en persona? |
| — | — | ¿Está consciente del impacto que tiene su voz por teléfono? |
| — | — | ¿Usted pone una “sonrisa” en su voz? |
| — | — | ¿Cuando usted escucha a una persona contestar el teléfono para una organización, está consciente de qué tipo de imagen le transmite? |
| — | — | ¿Conoce el impacto que tiene el tono de su voz en comparación con el contenido de su mensaje? |

Cómo mejorar su voz y variedad vocal

Su voz es el principal vehículo para transmitir un mensaje. Es igual que los transportes; usted puede tener una vieja carcacha que apenas camina, o un suave y veloz automóvil nuevo. Ambos lo pueden llevar a su destino, pero la calidad del viaje puede variar en gran medida.

Su voz transmite energía. Su emoción y su entusiasmo se deben notar directamente en el sonido de su voz. Nosotros adoptamos rápidamente hábitos vocales que son difíciles de cambiar. Sin embargo, *sí* se pueden cambiar o volverse a aprender. Grabe su voz para saber *qué tanta o qué tan poca energía transmite a los demás.*

El tono y la calidad de su voz pueden determinar la efectividad de un 80% de “su mensaje”. Las investigaciones del profesor Mehrabian demuestran que el tono de su voz, entonación, resonancia y estilo, determina un 80% de su credibilidad *cuando las personas no lo pueden ver.* Por ejemplo cuando habla por teléfono.



El sonido de una palabra. Las sutilezas de la voz pueden ser mucho mayores de lo que imaginamos. Podemos saber mucho de las personas con las que hablamos por teléfono en unos cuarenta segundos, sólo por el tono de su voz. Llame a una persona que conozca bien y escuche cuando diga “bueno”. Casi puede adivinar su estado de ánimo por cómo pronuncia esa palabra.

Los cuatro aspectos de su voz. Sus expresiones vocales se componen de cuatro cosas que son: relajamiento, respiración, proyección y resonancia. Cada una se puede alterar con ejercicios para ampliar su efectividad vocal. Todas trabajan juntas para darle a su voz unas características únicas.

Use variedad vocal. La variedad vocal es la mejor manera para lograr que las personas se interesen y se involucren. Use la “montaña rusa”, es decir, conscientemente alzar su voz y luego dejarla caer. Esto le permitirá reconocer un monótono y hacerse al hábito de variar su voz.

No lea los discursos. La lectura en voz alta es uno de los principales culpables de las comunicaciones monótonas. La escritura, la lectura y el habla son diferentes medios para la comunicación. Utilice notas guías de las ideas principales cuando hable. Esto permitirá que su mente seleccione las palabras espontáneamente. También lo obligará a que su voz sea activa, animada y natural. Esto es porque constantemente tiene que pensar, adaptar y alterar el contenido de su discurso.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo De las habilidades

1. **Haga énfasis en las palabras correctas**
Considere la frase, “Ahora es tiempo de cambios”. Léala haciendo énfasis cada vez en una palabra distinta. Note la diferencia en el significado, dependiendo de la palabra en la que hace énfasis. El énfasis es fundamental. Experimente remarcando las palabras apropiadas en sus conversaciones cotidianas.
2. **La voz de la compañía**

Llame por teléfono a cinco compañías escogiéndolas al azar en el directorio, y califíquelas por la calidad y el tono de la voz de la persona que conteste. ¿Qué tal califica su propia organización en imagen inicial? ¿Y cuál es su calificación *personal* cuando contesta el teléfono?

3. **Voces buenas y malas**

Haga una lista de cinco personas conocidas que tengan un estilo de voz atractivo y placentero. Haga otra de cinco personas conocidas que tengan un estilo de voz endeble. Analice por qué son voces buenas o malas.

4. **Grábese a usted mismo**

El mejor ejercicio para desarrollar sus habilidades vocales es grabándose a usted mismo. Hágalo con la mayor frecuencia posible. Grabe sus conversaciones con amigos, etc. incluso grabe conversaciones casuales utilizando un dictáfono. *El método más importante para mejorar el estilo de su voz es con la información que proporciona el audio.*

5. **Ejercicios para la voz**

Para cada uno de los siguientes ejercicios, inclínese hacia adelante en la posición preparada, y mantenga un ritmo de respiración profundo y lento de manera constante.

- ***Para mejorar su respiración, hágalo con el diafragma***

Coloque sus manos sobre su caja torácica.

Inhale profundamente a través de su nariz. La expansión que usted siente en su caja torácica se debe a que el músculo del diafragma se expande y baja con la presión del aire. No debe mover sus hombros.

Exhale, permitiendo que el aire salga por su boca poco a poco ligeramente abierta. Usted sentirá un hueco alrededor de su caja torácica al alzarse el diafragma como un trampolín para impulsar el aire.

Repita los pasos del 1 al 3 varias veces hasta que encuentre un ritmo en que no le cueste trabajo respirar. Debe tener una sensación de calma, pero lleno de energía.

Repita una vez más el ejercicio apartando del lado de su caja torácica. Cuando inhale, su respiración debe alejar su mano de la zona abdominal. Si esto no sucede, es que usted no está respirando lo suficientemente profundo como para mover el diafragma hasta donde debe. *Recuerde:* al inhalar, la parte abdominal se debe llenar de aire antes y más que su pecho.

- ***Para mejorar los sonidos que hace al respirar***

Repita las mismas instrucciones del ejercicio anterior, pero cuando exhale, hágalo con el sonido “AH”.

Relaje su quijada, abra su boca y mantenga el “AH” mientras no sea fuerte y enérgico. (No se quede sin aliento y asegure que su garganta no esté tensa.)

- ***Aprenda a suavizar y relajar su cabeza y su cuello***

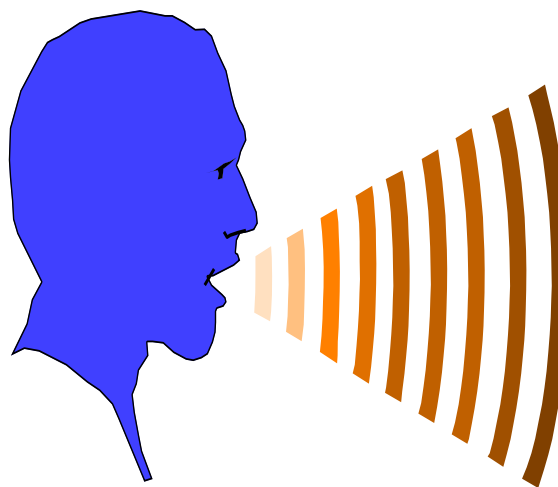
Relaje su quijada para que su boca quede ligeramente abierta.

Lentamente deje caer (sin empujar) su cabeza en su pecho, vuelva a alzarla hacia el centro, déjela caer sobre su hombro derecho, luego álcela de nuevo hacia el centro, déjela caer sobre su hombro izquierdo, luego álcela de nuevo hacia el centro, déjela caer hacia atrás y regrese de nuevo a la posición original.

Comience en el centro, luego gire su cabeza hacia la derecha dos veces. Regrese al centro, luego gire la cabeza hacia la izquierda lentamente dos veces.

Controle su respiración todo el tiempo. Esté seguro de que en ningún momento está guardando la respiración. Mantenga su quijada relajada.

- ***Suavizar y relajar sus hombros***
Con sus manos a sus costados, cierre los puños.
Levante sus hombros hasta sus orejas (¡o inténtelo!)
Suelte de golpe sus hombros y sus puños, suspirando mientras exhala.
- ***Suavizar y relajar sus hombros haciéndolos girar***
Gire seis veces sus hombros hacia atrás, manteniendo suelta su quijada.
Sienta como se expande su pecho; suspire al exhalar.
Gire sus hombros seis veces hacia el frente lentamente. Suspire al exhalar.
- ***Suavizar y relajar su cara.***
Encoja la cara lo más que pueda. Frunciendo los labios, cerrando los ojos y tensando los músculos.
Extienda la cara lo más amplio que pueda.
Regresa a la posición tensa y trae de mover toda su cara hacia el lado derecho.
Luego trate de mover su cara hacia el lado izquierdo.
Regrese a la posición extendida y repita el ejercicio.
- ***Suavizar y relajar sus labios (“la lancha de motor”)***
Respire profundo.
Apriete los labios.
Cuando exhale, fuerce el aire a través de sus labios apretados. (Esto provoca un sonido de “PRR” que le transmite energía vibratoria a sus labios mientras los relaja.)
- ***Aumentar su resonancia (el “KING KONG” y el “BOSTEZO”)***
Deje caer su quijada y que quede floja.
Inhale profundamente a través de su nariz llenando primero, y más, el abdomen que el pecho.



Al exhalar diga “KING KONG, DING DONG, BING BONG”, bajando el tono para que el último “BONG” suavemente baje más y más hasta el registro más grave, hasta llegar al fondo. Haga esto con cuidado para evitar forzar los músculos de su garganta.

Al exhalar, relaje su quijada. Abra mucho su boca y también su garganta: Comience en una nota aguda, baje el tono lentamente hasta llegar a lo

más grave, como cuando bosteza. Haga esto con cuidado para no lastimar su garganta.

- ***Aprenda a proyectar su voz***
Diga una frase cualquiera en un tono de conversación.

Inhale profundamente a través de su nariz, llenando su abdomen primero, y más que su pecho.

Exhale mientras dice su frase, con la imagen mental de colocar su voz unas 10 o 20 hileras más allá de la última fila de un público imaginario.

Escúchese para asegurarse de que está apoyando su voz en su aliento y no empujándola desde su garganta.

- ***Controlar y variar la altura de su voz***

Diga frases con cierta melodía. Juegue con diferentes alturas y experimente con diferentes tonos. Las canciones y los poemas sirven bien.

- ***Practique su ritmo***

Practique con diferentes frases variando la velocidad entre y dentro de ellas. Utilice pausas para agregar variedad. Grabe su voz para escuchar la diferencia. Lea artículos interesantes en el periódico en voz alta y exagere el ritmo.

Todos los ejercicios anteriores se deben practicar con regularidad. Igual que andar en bicicleta, repita cada ejercicio hasta que se vuelva un hábito. Cuando sea posible, practique con un amigo.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su voz y variedad vocal que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 6: LENGUAJE, PAUSAS Y MULETILLAS

¿Usted usa muletillas?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|--|
| — | — | ¿Sabe qué tan largas son sus pausas cuando está hablando formalmente? |
| — | — | ¿En su trabajo usa palabras de “jerga”? |
| — | — | ¿Usa jergonza, palabras en clave o de jerga en sus conversaciones normales sin darse cuenta? |
| — | — | ¿Puede recordar cuándo fue la última vez que buscó una nueva palabra en el diccionario? |
| — | — | ¿Conoce la duración apropiada para una pausa? |
| — | — | ¿Usa las pausas de manera automática? |
| — | — | ¿Es capaz de usar una pausa para lograr un efecto dramático? |
| — | — | ¿Sabe cuál es la “muletilla” más común? |

Cómo mejorar su uso del lenguaje (agregar pausas y eliminar muletillas)

El lenguaje se compone tanto de palabras como de muletillas. Las personas se comunican mejor cuando son capaces de seleccionar las palabras correctas. Esto requiere de un amplio vocabulario que se pueda usar apropiadamente de acuerdo con cada situación. Uno no le hablaría a un niño del mismo modo que a un grupo de físicos. Las muletillas son barreras para la comunicación clara. Los “ah”, “eh”, “este”, “hummm” etc., no sólo suenan mal sino que causan distracción cuando se repiten en forma de hábito. Las pausas son una parte integral del lenguaje. Un buen comunicador usa las pausas, además, para causar efectos dramáticos.

Lenguaje directo

Expresa y pregunte lo que quiere saber y afirmar. Dru Scott hace énfasis en esta diferencia al cambiar “lo intentaré” por “lo haré”, o bien “no podemos” por “usted puede” en su libro *Satisfacer al cliente: la segunda mitad de su trabajo*:

“Intentaré conseguirle una respuesta.”

(Supla por)

“Me informaré y me volveré a comunicar con usted antes de las 4 p.m.”

El vocabulario se aumenta con la práctica

Los niños aumentan su vocabulario por medio del estudio formal en las escuelas. Los adultos no lo hacemos con el mismo motivo porque no se nos está calificando por ello. Pero nuestro nivel de educación, claridad y efectividad en las comunicaciones a diario se pone a prueba por las palabras que elegimos. Cualquiera puede aumentar su vocabulario aumentando activamente nuevas palabras.

Cuidado con el lenguaje de jerga

El lenguaje de jerga es una herramienta excelente al hablar con personas que comparten el mismo idioma. Aun palabras en español sonarán como una lengua extraña si la persona que la escucha no entiende su jerga.

La pausa: una herramienta de lo más importante

Usted puede hacer una pausa de tres o cuatro segundos aun en medio de la frase. El problema es cuando no lo hace. Cuando lo hacemos, una pausa de tres o cuatro segundos nos parece como de veinte. Practique *hacer pausas* y *obtener respuestas* para aprender lo natural que se escucha hacer una pausa. Exagere las pausas cuando esté practicando para que en las conversaciones reales lo haga de manera más natural.

Cambiar muletillas por pausas

Las muletillas son barreras innecesarias, indeseables (y superfluas), de la comunicación. No use “ah”, “eh”, “este”, “hummm”, ni ningún otro “sustituto de pausas” innecesario. Grabe su voz y/o busque retroalimentación para reconocer sus muletillas, y después concéntrese en eliminarlas.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades

1. Use una nueva palabra cada día

Haga un esfuerzo por usar una nueva palabra cada día en sus conversaciones. Busque varias ocasiones en que pueda aplicar esta palabra. Intente con palabras como: diseminar, jocoso, lisonjero, empírico, robusto, etc. Las palabras no tienen que ser largas ni intelectuales, sólo diferentes. Haga su propia lista y trabaje con ellas diariamente.

2. Use un diccionario

Ponga un diccionario sobre su escritorio en su oficina y en su casa. ¡Úselo! La mayoría de nosotros rara vez usamos el diccionario a menos que, o hasta que, estemos acostumbrados. Simplemente buscar el significado de una nueva palabra que acabe de leer o de escuchar le ayudará mucho a aumentar su vocabulario. Un vocabulario más amplio le da la capacidad de escoger la palabra o frase correcta en el momento apropiado. Esto no quiere decir que use palabras poco comunes para presumir, simplemente que es capaz de usar las palabras más claras, descriptivas y apropiadas para cada situación.



3. Cuidado con el lenguaje de jerga

Todos usamos algo de lenguaje de jerga en nuestra vida. Haga una lista de diez frases de jerga que use comúnmente. *Esté consciente de las situaciones en que las usa.* Está bien usarlas con personas que entienden su significado, a otras puede confundirlas.

4. **Hable con pausas**

Grabe su voz haciendo pausas intencionales de tres segundos. Haga esas pausas primero entre frases. Luego haga una pausa de tres o cuatro segundos en medio de la frase. Exagere esas pausas para que parezcan muy largas cuando las está grabando. Luego, al escuchar la grabación, note lo natural que suenan.

4. **Elimine las muletillas**

Lo que causa más distracción en el lenguaje son las muletillas (esas “eh”, “ah”, “este”, que no necesitamos usar). Existen dos maneras efectivas para eliminarlas por medio de simples modificaciones del comportamiento:

- Pida a un asociado o a un amigo que diga el nombre de usted cada vez que usa una muletilla. Por ejemplo, si usted acostumbra decir mucho “eh”, cada vez que diga “eh” en una conversación pídale q su compañero que lo llame por su nombre. Solamente deben decir esto y no más. Su nombre es simplemente una herramienta de retroalimentación. Muy pronto usted evitará usarla y en su lugar hará una pausa
- Grábese lo más frecuentemente posible, para estar consciente de sus muletillas. Escuchar la grabación una y otra vez le recordará hacer una pausa en lugar de sus muletillas. Grábese al hablar por teléfono, charlando o en situaciones formales (no importa dónde). Pero eso sí, asegúrese de escucharse todos los días.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su uso del lenguaje, de las pausas y de las muletillas que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 7: ATRAER LA ATENCIÓN DEL QUE LO ESCUCHA

**Cuando el que lo escucha se ve aburrido, ¿usted
Se molesta o cambia su estrategia para atraer su
atención?**

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|---|
| — | — | ¿Conoce los tres tipos diferentes de preguntas? |
| — | — | ¿Se mueve mucho cuando está en una situación en la que tiene que hablar? |
| — | — | ¿Está consciente de la necesidad de dirigirse al cerebro derecho de su público? |
| — | — | ¿Si usted está presentando mucha información, suele obtener las respuestas que desea atrayendo la atención de su público? |
| — | — | ¿Sabe cuáles son los dos elementos más importantes de su mensaje para atraer la atención de los que lo escuchan hablar? |

Cómo mejorar sus habilidades para atraer la atención De quien lo escucha

Cuando usted habla e intenta atraer la atención de su público con un contenido dirigido especialmente a un nivel intelectual, su campo de acción es muy limitado. Usted se está dirigiendo más que nada a la capacidad de procesamiento lineal del cerebro izquierdo. Como mera información (datos y figuras) eso sería adecuado. Ese tipo de mensajes se puede comunicar mejor por escrito. Las personas pueden leer cinco veces más rápido de lo que usted puede hablar.

Pero cuando usted está hablando, está inmerso en las comunicaciones interpersonales, da a conocer ideas y opiniones. Esta tratando de hacer que las personas actúen, o persuadiéndolas para que estén de acuerdo con usted. Si no puede estimular el cerebro derecho de la persona que lo escucha, está perdiendo la mayor parte de su impacto potencial. Los que escuchan, ya sea una persona en una conversación o mil personas en un auditorio, están siendo bombardeadas a cada instante por estímulos. Usted necesita cautivar todos sus sentidos y toda su mente. Mientras más interesada esté una persona, más fácil le será convencerla y persuadirla.

“REMOLINOS”

Un “remolino” es un “instante” de interés total en la mente del que lo escucha. Un remolino puede ser risa, un “¡ajá!” mental, una invitación a participar, pensar en una pregunta, decidir si colaborar o no, etc. Muchos remolinos se crean gracias al humor o a la humanización, pero se pueden lograr con cualquiera de las nueve técnicas para atraer a las personas que lo escuchan. Éstas se presentan a continuación. Puede ser algo mínimo, como avanzar hacia el público o usar otro tipo de material visual. Un remolino es el momento de mayor interés en la mente del que lo escucha.

Las nueve técnicas para atraer la escucha de las personas

Hay nueve técnicas básicas para atraer la atención de las personas que escuchan. Éstas se pueden adaptar a grandes grupos o a individuos con los que se quiera comunicar. Estas son las tres áreas básicas:

1. SU PROPIO ESTILO.
2. SU INTERACCIÓN CON QUIEN LO ESCUCHA.
3. EL VERDADERO CONTENIDO DE LO QUE USTED DICE

Aplique la siguiente lista a *todas* sus comunicaciones, y así podrá atraer *con seguridad* la atención de los que lo escuchan.

Las nueve técnicas para atraer las personas

A. ESTILO

1. *Drama*

- *Inicie con una buena presentación* al mencionar un problema serio, narrar una historia conmovedora o hacer una pregunta retórica para poner a todos a pensar. También puede hacer una afirmación sorprendente.
- *Incluya un elemento dramático*, como una larga pausa para enfatizar la afirmación importante, el tono de la voz o los cambios de altura, o bien emociones intensas tales como el enojo, la alegría, la tristeza o la emoción.
- *Agregue detalles visuales y sinestésicos* tales como color, olor, temperatura u otras sensaciones que puedan ayudar a hacerle sentir intensamente alguna anécdota a quien lo escucha.
- *Termine su comunicación* con una cita dramática e inspiradora, o con una firme invitación a la acción.

2. *Comunicación visual*

- *Observe a todo su público* cuando comience a hablar, antes de empezar una extensa comunicación visual con un individuo en particular.
- *Mantenga a su público interesado* y atraído haciendo contacto por 3 a 6 segundos con el mayor número de personas que pueda. No se olvide de los “huerfanitos” que están al fondo del salón o a sus lados en la mesa de conferencias durante la reunión.
- *Mida la reacción de las personas que lo escuchan* a lo largo de su presentación. ¿Están de acuerdo? ¿Están aburridos? ¿Tienen dudas?

3. *Movimiento*

- *Cambie la dinámica* de su presentación con movimientos *predeterminados*. Si es posible, muévase de un mismo sitio.
- *Nunca retroceda* de las personas que lo escuchan. Avance hacia ellos, especialmente al principio y al final de su comunicación.

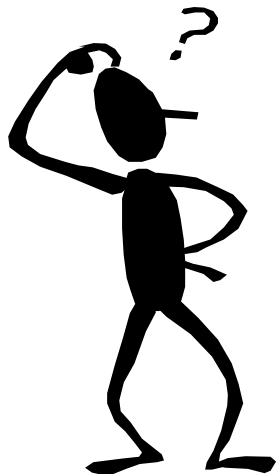
4. *Visuales*

- *Agregue variedad* usando visuales. Permita que su público vea otras cosas además de a usted.
- *Use diferentes tipos de material visual* en sus presentaciones formales (por ejemplo use gráficas). Prepare todo con anticipación para no tener equivocaciones que causen distracción.
- *Haga que el público participe experimentando* con técnicas tales como escribir sus preguntas en el papelógrafo, o dibujar nuevas gráficas.

B. INTERACCIÓN

5. Preguntas

Hay tres tipos de preguntas que usted puede formular en el marco de una reunión. Cada una le permite despertar un interés más profundo:



- *La interrogación retórica* mantendrá a su público activo y pensando. Esto funciona mejor cuando usted no tiene tiempo o no es el momento apropiado para discutir un asunto.

- *Solicite una votación abierta* para que su público se interese más y pueda medir sus reacciones.

- *Solicite un voluntario.* Aun cuando sólo sea una persona la que participará, usted puede sentir como fluye la adrenalina cuando todos están considerando ser voluntarios.

6. Demostraciones

- *Prepare con anticipación cada paso o procedimiento,* y asegúrese de tomar el tiempo de la demostración antes de hacer.

- *Tenga un voluntario* junto con usted para que lo ayude con su demostración.

7. Muestras y artimañas

- *Diviértase con su público.* Haga que se involucren, pero siempre mantenga el control de la sesión. Que todo sea apropiado para su profesión y para las personas que lo escuchan.

- *Si está promoviendo un producto,* considere regalar muestras para “premiar” a los participantes voluntarios.

- *Use su creatividad.* Las artimañas se pueden usar en casi cualquier reunión de negocios. Pero todo debe ser de buen gusto.

C. CONTENIDO

8. Interés

- *Antes de hablar,* repase lo que piensa decir haciéndose la siguiente pregunta: “¿En qué voy a beneficiar a mi público?”

- *Recuerde que la atención aumenta.* Use buen contacto visual para medir el interés. Use ejemplos, drama, humor y material visual para cautivar a su público.

- *Mantenga un alto nivel de interés personal.* Si usted hace la misma presentación en diferentes ocasiones, considere cambiar los ejemplos, atraer a su público en diferentes lugares o cambiar el orden de su presentación para que no se pierda el entusiasmo.

9. Humor

- *Inicie con un comentario cálido y amigable.* Un comentario casual hará que todo inicie de una manera suave y relajada.
- *Haga que su humor sea apropiado* para su público y relevante de acuerdo con su punto de vista. Sea profesional, pero también sea “humano”.
- *Desarrolle su sentido del humor* y úselo. Puede narrar alguna historia, referirse a eventos actuales, decir chistes cortos, reírse de usted mismo o incluso con el comentario de alguna persona.
- *Si usted hace algo ridículo, ¡reconózcalo!* Esté dispuesto a reírse de usted mismo.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades

Ejercicio 1 Aprender de los profesionales de la televisión

Observe a los conductores de los programas de televisión y note cómo constantemente atraen al público y a sus invitados. Se mueven hacia varias partes, hacen preguntas, cautivan a individuos con comunicación visual, usan trucos y artimañas, material visual, humor, etcétera.

Estos profesionales usan las mismas habilidades presentadas en este libro.

Ejercicio 2 Use la estratagema de la conversación; Conteste una pregunta con otra

Un ejercicio de espontaneidad llamado “la papa caliente” puede servir. En este ejercicio, usted contesta una pregunta con otra. Aunque este es un ejercicio de espontaneidad, y también una técnica de ventas para “obtener información”, el mismo ejercicio se puede usar para involucrar a una persona en cualquier situación. Primero sepa qué es lo que quiere saber de la persona con la que está hablando y luego haga una pregunta acerca de ese tema. La mayoría de las personas contestan y se callan. Utilice esa respuesta para generar otra pregunta, siempre dirigida hacia el asunto que a usted le interesa. Esto muchas veces hará que la otra persona se interese y también le haga preguntas, lo que lleva a una interacción muy estrecha. Responda a cualquier pregunta que le hagan y, mientras contesta, piense en su siguiente pregunta. Su mente puede pensar al mismo tiempo que habla; usted puede dirigir la conversación hacia donde quiera.

La “papa caliente” se puede practicar donde sea. Es efectiva en comidas o en otras situaciones formales. Una memorable anécdota de Dale Carnegie nos relata que durante una cena formal, él estaba sentado a la mesa junto a una dama aristocrática a la que toda la noche le hizo preguntas acerca de ella y su vida. Al final de la velada ella le comentó, “Usted es un excelente conversador, Sr. Carnegie”. Él no habló en ningún momento acerca de él mismo.

Ejercicio 3 Para hacerse todos los días

Aplique una por una las nueve técnicas para atraer a las personas que lo escuchan en su trabajo todos los días. Cuando termine el ciclo de nueve, vuelva a empezar otra vez para que cada día esté más consciente de su esfuerzo para atraer a los demás. No pasará mucho tiempo antes de que se vuelva un hábito positivo.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su habilidad para atraer a los que lo escuchan que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 8: USAR EL HUMOR

¿Usa usted el humor en sus comunicaciones?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|---|
| — | — | ¿Es usted gracioso? ¿Se ríe de usted mismo? |
| — | — | ¿Conoce el porcentaje aproximado de las personas que saben cómo contar chistes? |
| — | — | ¿Usted cuenta más de dos chistes a la semana? |
| — | — | ¿La gente tiende a reírse cuando está alrededor de usted? |
| — | — | ¿Sabe lo que lo hace reír a usted? |



Cómo mejorar su uso del humor

El humor es una de las habilidades más importantes para una comunicación interpersonal efectiva, pero una de las más evasivas. Algunas personas tienen una naturaleza agradable y simpática. Otros tienen que cultivar esa habilidad. El humor es una habilidad que se puede aprender y podemos aprender a usar esta importante herramienta de una manera más efectiva.

No cuente chistes

Aproximadamente una entre cien personas sabe contar chistes, pero diez veces esa cantidad de personas *piensan* que lo saben hacer. A menos que realmente tenga buen ritmo, expresión y estilo, no intente contar chistes en una situación formal.

Cuente historias y anécdotas

Todos somos chistosos, graciosos y humanos cuando queremos ser vulnerables (parte de la comedia humana). Se puede lograr mucho en las comunicaciones interpersonales al contar sucesos graciosos, historias, anécdotas o reacciones.

La humanización es humor

En la mayoría de las comunicaciones interpersonales, lo cómico no es lo que realmente buscamos. Más bien, queremos conectarnos en un nivel personal con los que nos escuchan. Esa conexión depende muchas veces del grado de “simpatía”. Esta cualidad se debe a diversos factores tales como: ser directo, abierto, amigable, preocupado, interesado, agradable, emotivo, afable, grato, confiable, generoso y divertido.

Recuerde el “factor personalidad”

Ya hemos visto que las personas votan por un candidato político basándose por su popularidad. Otros “votan” cuando están de acuerdo o apoyan su posición basándose en el “factor personalidad”. Este factor se caracteriza más que nada por el nivel de humor o de humanización que usted proyecta.

Su sonrisa es lo que las personas ven

Cuando hablamos las personas nos miran a la cara. El rasgo predominante es nuestra sonrisa. Este rasgo importante de nuestra fisonomía muestra rápidamente si estamos excitados, emocionados, enojados, serios o algo similares. Nuestro sentido del humor se percibe (no - verbalmente) a través de nuestra sonrisa. Es importante conocer su capacidad natural para sonreír.

Las personas aprenden mejor con el humor

Los remolinos más efectivos nacen de momentos ligeros y de interés. La mejor oportunidad para transmitir su mensaje es durante estos momentos emocionales. Cuando usa humor y humanización es fácil llegar a ambos lados del cerebro.

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo De las habilidades

1. Determine que lo hace reír

Conozca más acerca de su sentido del humor. ¿Tiene un ingenio seco, o le gustan las historias mundanas? ¿Tiene una sonrisa contagiosa o se ríe con facilidad? Todas las personas son distintas, pero a la mayoría nos encanta reír y divertirnos. Encuentre su “perfil humorístico”. Pídales a otros que califiquen su sentido del humor del uno al diez.

2. Haga reír a alguien

Las personas pueden usar el humor conscientemente. En unos segundos, una persona puede hacer que otra persona (o un grupo) rían, sonrían, rían entre dientes o se sientan relajados (si *es que se esfuerzan lo suficiente*). Al hacer del humor una meta consciente, todo lo que pase por la mente de uno automáticamente buscará la conexión que se relacione con la comedia humana.

3. Piense gracioso

Aunque esto a veces es difícil de hacer, es lo que más ayuda. Las personas que tienden a reír con facilidad ven el mundo a través de una cortina de humor. Ven el lado positivo más que el lado oscuro; ellos pueden convertir una crisis en una oportunidad. Piense “gracioso de manera consciente”. Trate sus asuntos de manera seria pero no piense usted de manera seria. Se sorprenderá de cómo este esfuerzo lo ayudará a ser más espontáneo, abierto y divertido.

4. Esté atento a las opiniones de los demás

Grábese en una cinta de audio en cada presentación formal que haga. Haga un verdadero esfuerzo para usar su sentido del humor y escuche cómo resulta en la grabación. Cuente el número de risas o sonrisas que puede generar en su público.

5. Observe a los demás

Todos conocemos a personas con las que nos gusta estar. Queremos estar con ellas porque son divertidas, agradables y animadas. Busque a estas personas. Observe cómo se relacionan con los demás. Estas personas por lo general no son cómicos o animadores; simplemente son individuos que constantemente crean “remolinos” en sus comunicaciones interpersonales. Intente experimentar con algunos de sus hábitos y luego adáptelos a su propio estilo.

6. Lleve un diario humorístico

En su diario o agenda, aparte una página para anotar citas, ocurrencias, anécdotas, cuentos y “cosas graciosas” que le suceden todos los días. Conscientemente llévela durante una semana anotando cada día diez sucesos “ligeros” personales. Si no tiene diez, trabaje más en su sentido del humor. La alegría es el sentido de la vida.

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su empleo del humor que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

HABILIDAD NÚMERO 9: SER UNO MISMO

¿Quién es usted a la vista de los demás?

Cuestionario:

Busque una respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Repita de nuevo este ejercicio después de leer este capítulo. Quizá necesite aún más tiempo *experimentando* sus relaciones a través de la comunicación para contestar todas las preguntas, pero repase este libro constantemente hasta que lo pueda lograr

SÍ NO

- | | | |
|---|---|---|
| — | — | ¿Se siente usted más cómodo hablando frente a un grupo pequeño de personas, frente a un gran auditorio, en una tensa situación de ventas entre dos personas... o en ninguna de las antes mencionadas? |
| — | — | ¿Sabe en cuál de las cuatro fases del habla se encuentra normalmente? |
| — | — | ¿Sabe cuáles son los cambios que se dan en su comportamiento durante comunicaciones altamente tensas? |
| — | — | ¿Sabe cuáles son sus tres áreas más fuertes de habilidades para la comunicación? |
| — | — | ¿Sabe cuáles son sus tres áreas más débiles para la comunicación? |
| — | — | ¿Puede hacer una lista de sus puntos fuertes y débiles? |

CÓMO MEJORAR SU FORMA NATURAL DE SER

Piense en el orador más dinámico que conozca. Piense en el líder más impresionante que conozca.

En cada caso, encontrará que ninguno es la réplica exacta del otro. Todos somos diferentes. Cada uno con sus fuerzas y debilidades. Aunque éste es un concepto simple, se vuelve complejo cuando considera las miles de variantes en nuestras comunicaciones interpersonales. Tenemos recursos productivos, fuerzas naturales que ya existen, al igual que áreas a las que podemos fortalecer.

Las anteriores áreas de habilidades que hemos presentado en este libro son esenciales si usted espera convertirse en un comunicador eficiente:

Ser uno mismo

Ser uno mismo es una habilidad tanto como las otras ocho que ya ha estudiado. Aunque se trata de una actitud, lo ideal es ver como emplearla para:

1. Reconocer sus fuerzas y sus áreas débiles, y
2. Convertir sus debilidades en fuerzas.

De las ocho habilidades del comportamiento anteriores, señale en orden de importancia las tres que reflejan su mayor potencial:

1. _____
2. _____
3. _____

Ahora señale sus tres áreas más débiles, empezando por la más débil:

1. _____
2. _____
3. _____

Aprenda como el malabarista

Si alguna vez aprendió a ser malabarista, probablemente entendió que hay que comenzar con una sola pelota para sentir el ritmo y luego agregar otra para poder usar las dos manos juntas. Finalmente, usted agregó una tercera pelota hasta que pudo hacer el malabarismo.

Convertirse en un experto de las comunicaciones interpersonales es muy parecido al malabarismo. Tiene que dominar una habilidad a la vez y luego otra hasta que se le vuelva un hábito.

Primero, reconozca sus fuerzas naturales y este agradecido de que no tenga que aprenderlas desde el principio. Esté consciente que otras personas sí lo tienen que hacer. Usted puede poseer una sonrisa natural mientras que otros tienen que esforzarse para ser más agradables en sus comunicaciones interpersonales. Por otra parte, a usted se le pueden dificultar los ademanes, mientras que otros son más efusivos. Reconozca su potencial, y trabaje para mejorarlo y sacarle provecho. Después, ocúpese de sus debilidades, una por una hasta convertirlas en fuerzas. Encuentre su área más débil primero y concéntrese en mejorarla cada día, durante una semana o dos. Luego pase a otra habilidad. Continúe con este proceso hasta que haya repasado las nueve habilidades.

La comunicación es un proceso de por vida

Nadie es un comunicador completamente efectivo. Siempre surgen nuevos hábitos indeseables o se retoman antiguos. También encontramos nuevas fuerzas mientras maduramos y experimentamos con varias habilidades del comportamiento. A veces sucede que un hábito recién adquirido trabajará para mejorar a uno viejo. O dos hábitos trabajan juntos para formar uno nuevo y más efectivo. Por ejemplo, el movimiento y una comunicación visual extensa pueden generar confianza en uno mismo, la cual permite mantener una excelente comunicación visual con el individuo y alcanzar a tocar el brazo de alguien que nos escucha.

Finalmente, recuerde que la comunicación interpersonal se compone de una multitud de habilidades que se pueden aprender y practicar. Es nuestro deseo que usted se encuentre en el camino para dominar el ARTE DE LA COMUNICACIÓN.

¡Buena suerte!

Ejercicios para la conciencia y el desarrollo de las habilidades

1. Muestre la lista de las nueve habilidades del comportamiento a cinco diferentes personas y pida a cada persona que lo califique desde su mayor potencial hasta su mayor debilidad. Note lo que los otros ven en usted. Compare las respuestas con su propia percepción. Si coinciden, ya sabe por donde empezar. Si no, trabaje con aquellas áreas menos consistentes primero.
2. Use la siguiente hoja de evaluación y pida a tres personas que la llenen con detalle después de su siguiente presentación. De nuevo, compare su consistencia con las anteriormente establecidas en las nueve áreas de habilidades del comportamiento. También anote cualquier cambio o avance que haya obtenido gracias a esta evaluación.

HOJA INSTRUCTIVA DE EVALUACIÓN

Impresión global	Excelente	Buena	Necesita mejorar	Comentarios
<i>Aspecto</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Entusiasmo</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Postura</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Expresión</i>	_____	_____	_____	_____
Contenido				
<i>Inicio</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Atraer la atención</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Relatos hablados</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Ejemplos/citas</i>	_____	_____	_____	_____
<i>No usar jerga</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Conclusión</i>	_____	_____	_____	_____
Estilo y habilidades				
<i>Contacto visual extenso</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Gestos naturales</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Uso de muletillas</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Pausas</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Voz</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Movimientos naturales</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Humor</i>	_____	_____	_____	_____
<i>Material visual</i>	_____	_____	_____	_____

Hoja de trabajo para metas personales

Evaluación de hábitos

Escriba tres de los patrones habituales en relación con su forma de ser natural que quiera modificar, fortalecer o eliminar:

1.

2.

3.

Luego escriba lo que practicará para modificar, fortalecer, o cambiar cada hábito:

1.

2.

3.

RECUERDE: La práctica hace los cambios permanentes

RESUMEN Y REPASO

HABILIDAD

1. **Firme comunicación visual...** “saber mirar con sinceridad y sin titubeos a otra persona.”
2. **Buena postura...** “saber estar erguido y moverse suavemente y con naturalidad.”
3. **Ademanos naturales...** “saber estar relajado y actuar cuando hable.”
4. **Ropa apropiada y aspecto...** “saberse vestir, asear y aparecer apropiadamente para el medio al que pertenece”
5. **Voz y variedad vocal...** “saber usar su voz como un instrumento sonoro y resonante.”
6. **Uso efectivo del lenguaje y de las pausas...** “saber usar el lenguaje de una manera clara y apropiada, planeando las pausas y sin muletillas.”
7. **Atraer la atención del que lo escucha...** “saber mantener un activo interés y la atención de cada persona con la que usted se comunica.”
8. **Uso efectivo del humor...** “saber usar el humor para crear un lazo entre usted y la persona que lo escucha.”
1. **Ser uno mismo...** “saber ser auténtico.”

