

CE-EP1: Señales de alerta en la Comunicación

Hans Sigríst

UAC

Introducción

Una de las características de los comunicadores efectivos es que leen bien las señales que emiten sus interlocutores. Otra característica es que lo implican en la conversación. Todos sabemos que mantenerse sentado escuchando pasivamente a alguien que habla es poco natural, requiere mucha atención, que perdemos fácilmente. Además, nos incomoda no intervenir.

Contexto

Para contextualizar, supongamos que usted está hablando con alguien, en un lugar específico (café, oficina, etc.) y capta las siguientes actitudes en su interlocutor ¿Qué hace? Marque su respuesta.

Situación 1

Él/ella mira su reloj (o aparato celular).

- Continúa como si nada.
- Acorta su intervención.
- Le pregunta: “¿Tienes algo que hacer?”

Situación 2

Él/ella no deja de trabajar en su PC cuando usted le habla.

- Continúa como si nada.
- Le dice: “Disculpe/a. Puedo plantearle/te esto luego”.
- Lo interpela: “Usted/tú parece no estar poniéndome atención”.

Situación 3

Él/ella manifiesta poco interés.

- No lo tomas en cuenta.
- Le pregunta: “¿Cuál es su/tu opinión?”
- Capta su mirada.

Situación 4

Él/ella contesta el teléfono mientras usted le está hablando.

- Se pone nervioso.
- Espera a que termine su llamado.
- Le pregunta cortésmente si estará disponible luego.

Situación 5

Él/ella tiene una expresión dubitativa (parece dudar de lo que usted le está diciendo)

- Prosigue.
- Matiza sus palabras.
- Lo interpela: “Usted/tú parece/s no compartir este punto de vista...”

Situación 6

Ellos/ellas inician un diálogo aparte.

- Usted no interviene.
- Marca un silencio prolongado.
- Los invita a compartir su conversación con el grupo.

Actividad adicional

- ¿Por qué seleccionó esa opción? Explicar cada opción.
- ¿Cuál es la conclusión de este ejercicio?