

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

Habilidades claves para lograrlo

COMUNICACIÓN



OINL
Organización
Internacional de
NeuroLiderazgo

COMUNICACIÓN

Para que la Comunicación sea AFECTIVA Y EFECTIVA y aumente la posibilidad de lograr el resultado esperado, los Líderes deben tener en cuenta 4 Condiciones fundamentales, estas son:

Herramientas

1

Implica que el líder debe desarrollar habilidades comunicativas más allá del tradicional EMISOR -RECEPTOR. Debe entrenarse en lectura de cuerpo, emoción, lenguaje, empatía, lenguaje no verbal, en fin, en herramientas que mejoren su proceso comunicativo

Valores

2

Para entender; así no se este de acuerdo, para escuchar buscando comprender y no controvertir, respetando profundamente el acto comunicativo y a la persona, para estar en tiempo presente dando a la conversación la importancia justa.

Comunicación Consciente

3

De aquello que sucede con el otro y con sigo mismo en lo emocional, en lo corporal, lo mental y lo afectivo, escuchando con plena consciencia, validando las comprensiones y alejandose de las interpretaciones.

Comprensión

4

En el entendido que PERCEPCIÓN es un punto de vista y no la REALIDAD y que cada persona percibe las cosas no como son sino como él es.



LA ECUACIÓN DE LA ESCUCHA CONSCIENTE

Hablar es uno de los actos más humanos que existen, es a través de la conversación que es posible generar conexión con el otro, también a través de la palabra se comparten ideas, sueños, dificultades, anhelos, posibilidades, el conversar nos acerca, nos aproxima y nos hace generar confianza, en últimas es un acto de profunda humanidad.

Gran parte de los problemas de efectividad y sufrimiento que enfrentamos en el mundo actual (de las organizaciones y en la vida personal) tiene que ver con nuestras incompetencias en la forma de conversar y relacionarnos con otros.

Algunas personas sufren por su necesidad de ser escuchados, otros por su dificultad por hacerse entender, muchos más por su incompetencia en el proceso de comprensión de lo que se conversó.

Somos seres sociales y por tanto nuestras relaciones se potencian y fortalecen en nuestras conversaciones y en nuestra capacidad de escuchar con calidad y de conversar con calidad, estos dos elementos Escuchar y Conversar determinan a su vez la calidad de nuestras relaciones y nos abren o cierran oportunidades con otros seres humanos.

El Maestro Humberto Maturana afirma:

"En el conversar construimos nuestra realidad con el otro. No es una cosa abstracta. El conversar es un modo particular de vivir juntos en coordinaciones del hacer y el emocionar. Por eso el conversar es constructor de realidades. Al operar en el lenguaje cambia nuestra fisiología. Por eso nos podemos herir o acariciar con las palabras. En este espacio relacional uno puede vivir en la exigencia o en la armonía con los otros. O se vive en el bienestar estético de una convivencia armónica, o en el sufrimiento de la exigencia negadora continua."

Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I) V$$

Este modelo fortalece la **COMUNICACIÓN CONSCIENTE** porque va más allá del modelo tradicional de **EMISOR - MENSAJE- RECEPTOR**, dado que en este modelo comunicativo, reconocemos la importancia no sólo de lo que se dice, sino de cómo se dice, con qué intención y del efecto interpretativo que lo conversado tiene tanto en el proceso comunicativo como en las personas que se están inmersas en dicho proceso.

$$E^C = (O + P^4 + I) V$$

Te presentamos una de las más poderosas herramientas que un Líder debe conocer y manejar a la perfección para que su comunicación sea un puente que le acerque a sus propósitos.

E elevado a la C es igual a decir=Escucha Consciente, es decir, estar presente, con sus emociones, sus pensamientos, su cuerpo y en estado permanente de atención con lo que está sucediendo en él y con el o los otros.

Estar consciente en medio del proceso comunicativo para entender los diferentes puntos de vista, las diferentes miradas y ayudar al equipo a construir una mirada conjunta a partir de la diversidad, no impone su punto de vista, se permite dejarse permear por las diferentes percepciones sacando siempre lo positivo de cada una de ellas, destacando a sus interlocutores y no sesgándose por percepciones particulares.

ESCUCHAR PARA COMPRENDER, NO PARA CONTROVERTIR.



Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

El siguiente componente es **OÍR**, implica comprender que el sonido son ondas sonoras que vibran en el receptáculo llamado oído, pero ¿con esto bastaría? La respuesta es no, las moscas oyen, los perros oyen, sin embargo para la comunicación humana no es suficiente oír, porque eso significaría que las personas con dificultades auditivas estarían automáticamente impedidos para escuchar efectivamente y eso está bastante lejos de la realidad, en este punto quiero ampliar un poco, cuando proponemos escuchar conscientemente tienen que ver con **COMPRENDER** efectivamente lo que tu interlocutor trata de comunicarte, es por ello que aun las persona con dificultad para escuchar tienen la posibilidad de comprender más efectivamente, que muchos que no tienen esta condición diferente, la sordera, E a la C es escuchar al interlocutor, no sólo desde el sonido de las palabras y la comprensión de las palabras sino incluso desde la implicación emocional en el mensaje y desde la comprensión que en el sonido llamado palabra está cargada con una determinada ENERGÍA, que dicha energía generar un MOVIMIENTO EMOCIONAL Y RELACIONAL, que incluso el silencio, las pausas interactivas forman parte de lo que se está diciendo y escuchando, oír no solo desde la audición sino desde la interpretación de lo que se escucha.



ESCUCHAR PARA COMPRENDER, UTILIZANDO LA EMPATÍA.

Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

P de **PERCIBIR**, pero elevado a la **4**

¿Percibir qué? hacemos alusión a los cuatro dominios de un Líder, es decir 4 aspectos claves desde los cuales el líder CREA REALIDAD:

- 1. Cuerpo.**
- 2. Emoción.**
- 3. Mente**
- 4. Relación**

CUERPO

A través de nuestro cuerpo estamos permanentemente comunicando consciente o inconscientemente. Cada una de las posturas que usamos a diario está siendo “escaneadas” por los otros, estamos entregando y recibiendo mensajes desde nuestro lenguaje corporal, él cuenta una historia que a veces es distinta a la que narramos con palabras, un ejemplo de ello: no es lo mismo tener una conversación en donde tu interlocutor este con los brazos cruzados mirando a todos lados menos a ti, y esa misma conversación en donde el cuerpo se muestre en total apertura y disposición, hay contacto visual directo no hay que ser mago para saber en cuál de las dos conversaciones existe mayor posibilidad de generar buenos resultados.

El lenguaje corporal se procesa de manera inconsciente, nos basamos en esos mensajes para decidir si lo que nos está contando alguien es cierto o no, si una persona está receptiva a lo que le estamos sugiriendo, o si está interesada en nosotros o en cambio su lenguaje corporal, o no verbal, nos está gritando que está deseando encontrar un pretexto que le permita huir de la conversación y de ti.

Un dato importante:

- Las palabras transmiten el **7 %** del mensaje
- El tono de voz el **37%**
- El cuerpo el **56%**

**EL 93 % DEL MENSAJE
LO TRASMITTE EL TONO DE VOZ
Y NUESTRO CUERPO**



LA ECUACIÓN DE LA ESCUCHA CONSCIENTE

EMOCIÓN

Todas las experiencias SIEMPRE genera emociones en nosotros, por mínima que ésta sea.

Las experiencias producen descargas de distintos tipos de neuroquímicos en nuestro cerebro que a su vez realiza descargas en nuestro sistema nervioso central y terminan generando diversas emociones.

Las emociones resultan de la actividad del sistema nervioso, al igual que los movimientos voluntarios. Las emociones proporcionan el "color" al comportamiento, y son necesarias para la supervivencia.

Las Emociones no son ni buenas ni malas, son estructuras de equilibrio homeostático de las cuales hemos sido dotados a través de la evolución con el fin de entender que nos sucede y cómo enfrentar lo que nos sucede.

En una conversación, siempre van a estar presentes, son el color, el matiz, que le das a lo que dices y escuchas.

La Consciencia Emocional, se refiere a la capacidad de sentir, entender y modificar todo tipo de emociones de cualquier y ponerlas a favor y no en contra con el único objetivo de ayudarnos a encontrar un estado emocional en equilibrio.



**LAS EMOCIONES PERMEAN EL MENSAJE
Y LA INTERPRETACIÓN DEL MISMO.**

Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

MENTE

La forma como hablamos, como utilizamos el lenguaje, deja ver lo que CREEMOS, La palabra también nos define, el tipo de argumentos que utilizamos, la variedad, cantidad y amplitud del lenguaje nos permite hacernos una idea de cuál es el mensaje que en realidad nos quieren transmitir, el lenguaje transforma nuestra realidad.

Creamos mundos a través de la palabra, nos enamoramos, nos acercamos y distanciamos y en ese proceso el lenguaje es el puente mediante el cual comunicamos lo que sentimos, la palabra nunca es inocente, siempre refleja lo que pasa en nuestro interior.

Escuchar conscientemente el tipo de lenguaje que utiliza nuestro interlocutor nos permite establecer su mundo de creencias, ¿usa lenguaje Empoderante?, ¿habla de sí mismo en tercera persona?, en su tono, ¿es agresivo, es incluyente, es melancólico?, todas estos elementos son vitales en el proceso de Escucha Consciente, estar presente en cada instante de la conversación con otro ser humano nos permitirá ir midiendo el nivel de comprensión de lo que el otro nos quiere decir y de cómo se está sintiendo con lo que nos está diciendo, porque ello, nos habla de como percibe el mundo, nos da acceso a su mente y a como estructura la realidad.

**HABLAMOS SEGÚN
COMO VEMOS EL MUNDO.**



Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

RELACIÓN - INTERACCIÓN

Tiene que ver con como afectamos o somos afectados por el otro en una conversación, si percibes el cuerpo, las emociones, el lenguaje del otro y a través de el la mente de tu interlocutor, automáticamente percibes como lo que sucede en el acto comunicativo está afectando la relación con el otro.

La comunicación utilizada de la manera adecuada te sirve para provocar una determinado estado en la relación con el otro, te aleja o te acerca, pones límites, permites, congestionas o liberas, huyes o confrontas, equilibras o desordenas.

Las relaciones humanas se basan en establecer determinados estados relacionales y la comunicación sirve de puente o de barrera para que dichos estados relacionales o se fortalezcan o se destruyan.

- Ser Líder implica, sentir, pensar, hablar, escuchar y actuar como líder.
- Cuando los resultados no se dan, el líder utiliza la comunicación como una herramienta para influir positivamente en el equipo.
- Los Líderes se comunican con pasión, optimismo, energía, empuje, visión a futuro pero acción en presente.
- Los Líderes se enfocan en la solución no en el problema.
- Los Líderes no se excusan, asumen la responsabilidad y proponen acciones de mejora.
- Los Líderes escuchan el doble de lo que hablan.
- Los Líderes son el mejor ejemplo de comunicación asertiva y afectiva.
- Los Líderes establecen mensajes CLAVES de la forma más SENCILLA y los REPITE una y otra vez.
- Los Líderes no suponen basan sus apreciaciones en hechos.
- Los Líderes se entrenan permanentemente en los diferentes campos de la comunicación (oral, no verbal, escrita).



Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

INTERPRETAR

Es decir, los juicios que nos armamos los seres humanos cuando escuchamos a los otros, cuando creemos, a priori, que ya entendemos que nos quieren decir, es ese peligroso instante es cuando más se cometen errores y se generan malentendidos.

Vivir una conversación donde permanentemente estás haciendo juicios que posibilidades reales genera a la hora de entender al otro, pasas la mayor parte del tiempo en esa conversación con tus discursos personales pensando en cómo contra atacar, en cómo defenderte, en como quebrar las afirmaciones del otro, se percibe la conversación entre dos seres humanos como una batalla en donde uno debe salir ganador y por consecuencia el otro es el derrotado, gana quien argumente mejor, quien sea más convincente, quien utilice mejor las herramientas comunicativas, este tipo de conversaciones es bastante pobre, por lo general no agrega valor y deja a los participantes frustrados, es un proceso de comunicación que solo busca establecer quién tiene la razón.

Cuando NO INTERPRETAS es el primer paso para tener una conversación poderosa, aquella en donde dos seres humanos utilizan la máxima experiencia de comunicación posible, escucharse desde el alma, escucharse sin juicios, escucharse en la plenitud de compartir puntos de vista, no necesitas estar de acuerdo con el otro, o no estarlo, sólo necesitas estar en la conversación sin tus historias personales validando lo que el otro dice.

Sin armarte películas en donde por supuesto tú eres el protagonista y hasta la "víctima" de lo que escuchas.

Interpretar, es tu verdad, pero la verdad verdadera, sino la verdad que en tu cabeza crees que está pasando, allí se generan el 100% de los mal entendidos, confusiones y equivocaciones en el acto de comunicarse.

INTERPRETAR ES BAILAR A SOLAS CONTIGO MISMO.

Ecuación de la Escucha Consciente

$$E^C = (O + P^4 + I)^V$$

VERIFICAR

Para evitar que te quedes solo con tu interpretación de lo que estás escuchando, la ÚNICA forma de hacerlo es **VERIFICAR** con tu interlocutor lo que estás comprendiendo y esperar feed back de él o ella para confirmar o verificar si tus comprensiones son o no son.

Para alejarte de los juicios personales es clave que validemos o verifiquemos con el otro si lo que estamos observando, percibiendo y haciendo juicios es cierto o no.

Validar, verificar nos aleja de la equivocación, de las batallas por tener la razón, de hacer juicios sin sentido, verificar lo que estamos percibiendo a través de las emociones, del cuerpo y del lenguaje nos potencia como líderes con un alto nivel de influencia porque sin lugar a equivocarnos ¿a qué ser humano no le gusta ser escuchado? Y más aún a ¿qué ser humano no le gusta ser escuchado efectivamente?, la respuesta es obvia, a todos y cuando tu logras desarrollar esta herramienta automáticamente aumentas tu nivel de influenci



**VERIFICAR ES NO ESCUCHAR
SOLO A TU VOZ INTERIOR.**

Escuchar Conscientemente

"Cuando escuches a otra persona, no te limites a hacerlo con tu mente; escúchala con todo tu cuerpo. Y mientras escuchas, siente el campo energético de tu cuerpo interno. Esto aleja la atención del pensamiento y crea un espacio tranquilo que te permite escuchar sin interferencias mentales. Estás dando espacio a la otra persona, espacio para ser. Es el regalo más precioso que le puedes dar.

La mayoría de la gente no sabe escuchar porque casi toda su atención está ocupada por el pensamiento. Suelen prestar más atención a su propio pensamiento que a lo que la otra persona les está diciendo, y ninguna a lo verdaderamente importante: el Ser de la otra persona debajo de las palabras y de la mente.

Por supuesto que no puedes sentir el Ser de otra persona si no es a través de tu propio Ser. Estás empezando a tomar conciencia de la unidad, que es amor. En el nivel más profundo del Ser, eres uno con todo lo que es.

La mayoría de las relaciones humanas consisten principalmente en la interacción de unas mentes con otras, y no en seres humanos que se comunican, que están en comunión. Así no puede crecer ninguna relación, y por eso suelen ser tan conflictivas. Cuando la mente dirige tu vida, el conflicto, la lucha y los problemas son inevitables. Estar en contacto con el cuerpo interno crea un espacio abierto, de no-mente, en el que pueden florecer las relaciones."

ECKHART TOLLE

**ESCUCHAR,
ES A MENUDO
LO ÚNICO
QUE SE
NECESITA
PARA AYUDAR
A ALGUIEN**



PIÉNSALO Y ACTÚA

Nos define lo que hacemos, no lo que pensamos

¿Cuáles son tus fortalezas en la forma como te comunicas y cuales tus debilidades.?

¿Cómo vas a mejorar tu comunicación?
Establece 3 acciones.

Para que tus reuniones sean más afectivas y efectivas planea 5 acciones

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, Juan M.; Rodríguez, M.M.; Tous, D. (2002): Organización y métodos de trabajo. Madrid: Pirámide.
- Echeverría, Rafael; Ontología del Lenguaje; Buenos aires, Editorial Agapea 2005
- Gardner H. Mentas líderes. Una anatomía del liderazgo. Barcelona: Paidós
- Goberna, Rafael; Aprender a liderar Equipos: Editorial Paidós, 2002
- López, A. : Cómo dirigir grupos con eficacia. Madrid: Editorial CCS
- Katzenbach Y Smith: La Sabiduría de los Equipos. Madrid: Editorial Asociación para el progreso empresarial. 2002
- Salatrini, Sergio; Coaching de Equipos; Escuela Europea de Coaching. Barcelona, 2012
- Wilson, T. (2004). Manual del empowerment, Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. Ediciones Gestión 2000

Elaboró Mauricio Rodríguez
Editorial OINL-2022
mauricio@oinl.org
Móvil 313 3497 508

Sí quieres saber más contáctanos:

OINL

Organización
Internacional de
NeuroLiderazgo

mauricio@oinl.org