



Instagram: @altana_programs



PROGRAMA DE COMUNICACIÓN



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTE PROGRAMA?

1. Porque una buena comunicación mejora tu vida y tu salud.
2. Porque es importante para tener una vida feliz.
3. Porque te ayudará en tus relaciones personales.

Y SOBRE TODO...

Porque vivimos en el mundo del “yo”, “yo”, “yo”, y no dejamos espacio para experimentar la realidad de otras personas, ni sabemos como llegar a los demás, ni cómo establecer vínculos sólidos.

Y porque una buena comunicación podría evitar tantos y tantos problemas en el mundo...



¿QUÉ VAS A LOGRAR?

Vas a aprender a comunicarte con efectividad.

Vas a Mejorar tus vínculos sociales y a construir relaciones más sólidas.

Vas a conseguir una esfera social más sana.

LA CONSECUENCIA SERÁ:

Que tus conexiones con las otras personas serán mejores y esto te hará sentirte más completo.

Tendrás una vida más feliz.

En el mundo del “yo yo yo”, una persona capaz de escuchar, empatizar y comunicarse correctamente es muy apreciada.

Tú serás más valorado, y la gente va a querer estar a tu lado, porque se sentirán bien contigo.



SIEMPRE PARA TI

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN

La **comunicación**, la **capacidad de comunicarse correctamente** con otros seres humanos e **interactuar de forma adecuada** es otra de esas cosas que **se dan por sentadas** en **nuestra educación** y en **nuestras vidas**. Y por eso **nunca se han enseñado** en los colegios.

Básicamente, **comunicarse correctamente es establecer un vínculo bilateral**, que una a dos personas y establezca un **flujo de información en dos direcciones**.

Si eres abogado, locutor de radio, político u otra clase de orador, **es probable** que hayas tenido **formación específica en oratoria** y que seas un **buen comunicador**, pero esto **no es lo mismo** que **saber comunicarse** con otras personas.

Saber comunicar es saber establecer un **vínculo unilateral**, que **funciona** solamente **en un sentido**. El **flujo de información** va solamente **del comunicador al oyente**.

Saber comunicar es **saber expresar** lo que sientes, quieres, opinas, deseas, buscas etc., de forma correcta.

Y **comunicarse bien**, es **hacer que este vínculo funcione también en el otro sentido**, y es aquí donde más fallamos.

Saber comunicarse implica **también saber escuchar, empatizar, comprender, validar**. Es mostrar **entendimiento y comprensión**, pero también es **saber discutir correctamente**, y saber **qué decir en qué momento**.

INTRODUCCIÓN / 1



Pero hay que **tener ambas capacidades**.

Es tan importante saber comunicar, saber expresar nuestras opiniones, **como saber escuchar** y hacer **que la comunicación conjunta fluya y sea correcta**.

Al final **de lo que se trata** todo esto es de **conseguir un vínculo** entre **dos personas**, un **vínculo** que se forma y fortalece por **el efecto del flujo de información sano**, empático y sereno.

Desafortunadamente en esta vida **nadie nos enseña a comunicarnos correctamente**, y cometemos **graves errores** y con consecuencias **muy dañinas**, **incluso** cuando tenemos la **mejor intención del mundo** y solamente queremos ayudar.

Pero **nadie nos cuenta esta historia**.

Solamente si lo has buscado o has tenido suerte habrás **aprendido a comunicar**, y serás un **buen comunicador** (como decía antes, los abogados, locutores, etc.), pero que hayas aprendido sobre **comunicación real** es **realmente muy raro de ver**.

Y es que intuitivamente **pensamos que comunicarse correctamente es innato** (y para algunas personas definitivamente lo será) pero **para la mayoría** esta habilidad de **comunicación correcta de forma innata es inexistente**.



*¿Pero aprender a comunicarse?
¿Para qué?*

Ya hablamos, la gente habla, se comunica y ya está.

A pesar de esto **la gente no sabe comunicarse** y curiosamente **tampoco son conscientes** de que **no saben comunicarse**, y realizan **malas prácticas comunicativas todo el tiempo**.

Es como si fuéramos todos ciegos, pero no te das cuenta de que **tú y todo el mundo sois ciegos** hasta que **abres los ojos**.

Esto lo sé porque **a mí también me ha pasado**.

Pero **una vez empiezas a ser consciente** de los problemas, de los errores y de todo eso que hacemos mal al comunicarnos, empezar a **comunicarnos correctamente es muy fácil**.

Solamente **hay que empezar a ser conscientes**. Es literalmente como **abrir los ojos**.

Evidentemente no hablo aquí de errores semánticos, gramaticales o lingüísticos. Una persona puede hablar muy mal, con muchos errores, malas conjugaciones etc, y ser una persona que se comunica bien.

Hablo de errores comunicativos.

Errores tan básicos como **no escuchar cuando te hablan**. No hacer el esfuerzo de **escuchar y prestar atención**, de dedicar un poco de tu tiempo a parar lo que estés haciendo para atender - y **conseguir que la persona al otro lado reciba esta señal** de que estás prestando atención.

Estar **distraído o haciendo otras cosas** mientras te hablan, aunque **tú probablemente estés escuchando y procesando la información**.



O que **al contestar** te expreses de una forma que **no demuestre** que efectivamente **has escuchado**. Y todo esto hace que la **información ya no fluya** bien.

O por poner otro ejemplo, cuando usamos el tiempo en el que **habla la otra persona** para **pensar en tu contestación**, en **qué vas a decir** una vez que la otra persona termine de hablar, y **mientras tanto no escuchamos**.

Convertimos así la **conversación** en una especie de **monólogo**, un “*que digo ahora*” constante, casi como una **lucha** por ser la **persona que más habla** y la persona más escuchada.

Estos errores y muchos otros, son los causantes de que **nuestras relaciones fracasen**, que nuestras vidas **no sean felices** y que **nos sintamos** todavía más **solos**.

Y la **soledad**, la **falta de relaciones sociales funcionales** y **satisfactorias** hace que enfermemos, seamos infelices, vivamos menos y tengamos más sufrimiento en general.

Pero en este programa **aprenderemos a comunicarnos mejor con las demás personas**.

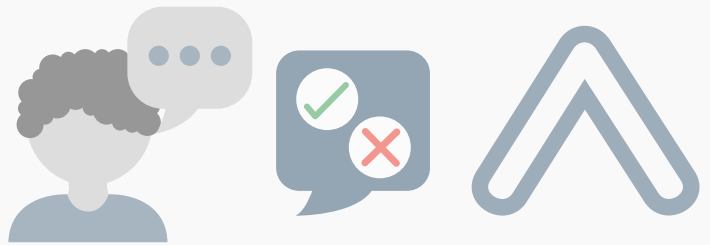
Aprenderemos a ser capaces de **dejar de lado** nuestra mente **juzgadora y analítica** y volvamos a **conectar con nuestro lado humano**.

Volveremos a aprender a escuchar, y a **cómo tener una comunicación efectiva y afectiva** con el resto de personas, **una comunicación capaz de crear un vínculo y fortalecer una relación**.

Y casi la mejor manera de empezar, es **repasando algunos ejemplos y situaciones de mala comunicación**, para que veamos **qué no hacer**. Y que clásicas actitudes dañan la comunicación sana (incluso cuando son respuestas socialmente aceptables, o respuestas con la mejor de las intenciones).

¡VAMOS A ELLO!

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 1



Para poder **ejemplificar todo lo comentado** durante la introducción, y que pongamos **el foco en el problema**, vamos a ver algunos ejemplos de los **errores comunicativos**, más comunes.

Veremos estos ejemplos **como si fueran otras personas**, pero debemos ser conscientes y hacer el ejercicio de sentir que **estamos leyendo también sobre nosotros**, porque es en **nosotros** dónde debemos **realizar el cambio**.

Aunque también **veremos más adelante** algunas estrategias para **mejorar la comunicación** con gente que **comete estos errores**.

EL MONOLOGUISTA DEL YO

El mundo del “Yo” con mayúsculas **vuelve a atacar**. En este caso para asaltar nuestras relaciones sociales y capacidades de comunicación. **Aparece aquí la figura del Monologuista del Yo**.

El Monologuista del Yo **generalmente habla mucho**, y **cuando recibe información** de la otra persona **la redirige a su situación** y **continúa su monólogo** del yo en **base a esa nueva información** pero interpretada en torno a sí mismo. Por ejemplo:

- *Persona A: Me gustaría ir de vacaciones a la playa.*
- *Monologuista: Yo no puedo con la playa, cuando fui con mis amigos a la playa la última vez y paso tal y bla bla bla...*

En este caso el Monologuista **no ha conseguido** una **comunicación** correcta, porque **no se interesa** por lo que la otra persona está diciendo, **no se preocupa por lo que hay en el mensaje de la Persona A** y **no genera un vínculo**.

Simplemente redirige la conversación **en torno a su persona**, siguiendo la línea de lo que la otra persona ha mencionado, y **continúa su envío** de la información como si la comunicación se tratase de **mandar a la otra persona la mayor cantidad** de información posible **sobre uno mismo**.

Es una **expresión más del individualismo social**, que hace que solamente queramos **hablar de nosotros**, compartir nuestras experiencias, opiniones, impresiones e ideas **como si fueran lo más importante** y nos **olvidamos que tenemos a una persona** delante que **nos está diciendo algo**, que también quiere compartir esta información.

Y en este caso, **el Monologuista ha recibido la información**, sí.

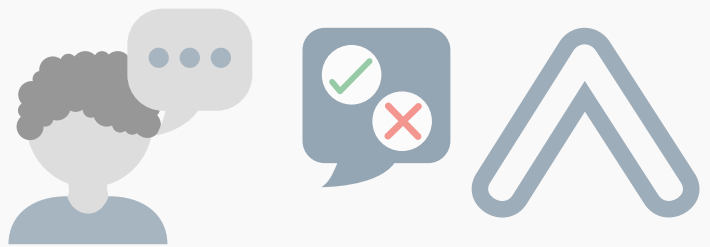
Sabe que **la Persona A quiere** ir a la playa, **pero no le importa**. No contesta sobre ello, y **la Persona A no recibe ningún tipo de respuesta** relativa al mensaje que ha entregado. No hay *feedback*.

Ha dicho algo que **ha caído en el vacío del Monologuista**, y el efecto de esto será que llegado un punto esta persona **dejará de decirle nada** al Monologuista, porque **no verá sentido** en ello, y **no sentirá empatía ni sentirá satisfacción** al estar con el Monologuista, porque tampoco recibe esta empatía de él.

El Monologuista que tanto **interés y esfuerzo** entrega **en hablar sobre sí mismo**, y darse esa importancia, **al final no será importante para nadie**.

Parece una conversación, pero es un monólogo..

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 2



EL SALVADOR

El Salvador tiene muy **buenas intenciones**, realmente y genuinamente **intenta ayudar** a las demás personas, y la forma que tiene de ayudar es **dar siempre su consejo ante una situación**.

Cuando **una persona le cuenta un problema**, el Salvador escucha, procesa la información y **ofrece una solución**.

Y esto **está muy bien**, es importante que la intención sea buena. Pero desde el punto de vista de la comunicación **está fracasando**, el **proceso** que sigue **no es el correcto**, y esto hace que **el mensaje con la solución falle**, y no llegue correctamente.

- Persona A: Tengo un problema muy grave con (...)
- El Salvador: Pues deberías hacer esto, esto y esto.

Hacer esto **no es correcto** porque la persona presentando el problema **no ha pedido una solución, ni una opinión** al respecto. La otra persona solamente **está expresando una situación**.

Lo que la **mayoría** en su interior **está pidiendo** cuando comunica un problema es **comprensión**, no soluciones.

Y **si no somos capaces de transmitir** desde el principio **que entendemos la situación** de la otra persona y que empatizamos con ella, **nuestras soluciones propuestas van a caer en saco roto**. Esto lo veremos en detalle en el capítulo sobre la validación (la mejor herramienta comunicativa).



De hecho, ante la **falta de empatía** lo que **se genera es un rechazo a la solución propuesta** (aunque sea válida), porque lo que **percibimos** es una **señal de “no me entiende, no comprende la situación que estoy pasando”** y eso hace que **la solución pierda validez**.

El subconsciente dice “*Si no entiende cómo me siento, no entiende la situación y por eso la solución propuesta no es válida*”.

Por ello, **si de verdad queremos ayudar**, el primer paso es **hacer que la persona confíe en nosotros**, que confíe en nuestro criterio. Primero debemos **ofrecer esa comprensión**, y después **ya podremos ver cómo ayudar**.

Esto **lo veremos en detalle** cuando hablemos de la **validación** y otras herramientas de comunicación, pero de momento la idea es saber que **no debemos ser el Salvador**, no debemos **empezar así** con nuestras comunicaciones si de verdad queremos ayudar. **Primero hay que escuchar y empatizar**, y después ya podremos ofrecer propuestas para presentar soluciones.

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 3



EL OPINADOR

El Opinador hace algo **similar al Salvador**, pero la **intención de detrás no es ayudar** a nadie, simplemente es **expresar una opinión sobre un tema y ensalzar su ego**.

En general el hecho de expresar una opinión **no es un problema y no es malo**. Pero debes estar en el foro correcto. Por ejemplo **si estás en una discusión de un tema, si te han pedido la opinión**, etc.

El **problema aparece** cuando **nadie ha pedido esa opinión**, y el Opinador simplemente la suelta.

Y todo el mundo ha escuchado esta contestación tan fuerte alguna vez, **cuando un Opinador aparece**:

“¿Alguien te ha pedido tu opinión?” y aunque **sueña muy mal, es cierto**. Y aunque **tampoco se diga en voz alta**, en la mente de la gente este diálogo interno aparece.

Opinar sobre **algo cuando esa opinión no ha sido solicitada** no es ni educado ni apropiado ni **beneficioso**.

Pero de nuevo el **ego nos empuja**, y pensamos que **nuestra opinión es importante** y que **debemos compartirla**.

Pensamos que tenemos que **poner nuestra perspectiva subjetiva sobre un tema encima de la mesa**. Que debemos expresarnos, y pensamos además que hacer esto elevará **nuestro estatus**. Pensamos que la gente dirá *“vaya, que opinión tan bien formada y traída a cuento”*, **pero esto no es así**.



De nuevo **esto es un error** en la comunicación, **una mala práctica**.

Más aún, incluso si nuestra intención es **expresar una opinión** con vistas a **prestar una ayuda** (algo a caballo entre el Opinador y el Salvador), lo que podemos provocar sin ninguna intención, es **que la otra persona se ofenda**, y esto **daña aún más la relación**. Puede verse hasta como condescendiente.

La mejor práctica para **no ser un Opinador** de estos, es funcionar con el **principio de prudencia**, piensa simplemente **si tu opinión ha sido pedida, si aporta algo**, o si es la mejor opción para conseguir **una comunicación sana**.

Pero **no confundamos esto** con **ser una persona sumisa y tímida**. Hay que **saber oponerse a aquello que te afecta** y **opinar contra lo que no estás de acuerdo** si la situación lo requiere.

Evidentemente **hay que decir lo que pensamos** y **opinar sobre las cosas que te están afectando**, y hay que ser **asertivos** al comunicarnos.

Pero si alguien dice algo **que no te afecta de forma directa**, es mejor guardarse la opinión, **a menos que te la pidan**. Si ni te va ni te viene, y no te han preguntado, en general mejor **guárdate esa opinión**.

Recuerda que es **diferente ser asertivo** y **ser un bocazas**.

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 4



EL CONDESCENDIENTE / 1

Personalmente, la actitud condescendiente a la hora de comunicarnos me parece **muy desagradable**.

Si tienes una **actitud condescendiente** con una persona con la que estás hablando, esta persona pensará que **no tomas en serio sus problemas**, harás que **se sienta inferior** y **menospreciada** y que **tú arrogantemente te estás situando por encima** de sus sentimientos y de sus capacidades.

Es una actitud clásica de gente dominante, de gente tóxica, y también de gente que simplemente piensa que conoce “la realidad del mundo tal como es”.

Básicamente si eres condescendiente con alguien, estás **haciendo todo lo contrario** a empatizar. Una actitud condescendiente **puede estar** en algunos casos incluso **en el límite** de la **pasivo-agresividad**.

Veamos un ejemplo de respuestas condescendientes:

- Persona A: Mira me ha pasado esto, y ahora (...)
- El Condescendiente: Eso te pasa por no pensar las cosas. Porque eres (...). Tienes que hacer esto (...).
- Persona A: Pero a ver, no lo podría prever porque (...), le puede pasar a cualquiera.
- El Condescendiente: ¿A sí? A vaya qué lástima (de forma irónica). A mi no me habría pasado porque yo (...).



El problema con las actitudes condescendientes que se pueden **hacer de muchas maneras**, y algunas están disfrazadas incluso de formas amables.

Por ejemplo si **bromeas** con la situación que te están contando.

Si **actúas** como si lo que la otra persona te está diciendo **no tiene importancia** y haces una broma de ello, aunque sea con la buena intención de restar importancia al asunto, y **que la otra persona sufra menos**, lo que **vas a generar** es que esa persona **piense que te estás riendo** de ella, y **que no tomas en serio** ni su emoción ni sus sentimientos sobre un asunto.

En definitiva, vas a **hacer que se sienta peor**.



LOS ERRORES MÁS COMUNES / 5



EL CONDESCENDIENTE / 2

Si de verdad quieres ayudar no seas condescendiente.

Empatiza y valida las emociones de los demás.

Esto **tampoco** significa incrementar el drama, **hacer que la situación parezca más grave**, o validar una justificación que no compartes.

Para nada.

Se trata simplemente, otra vez, **de empatizar**, validar y **confirmar que comprendes la emoción** de la otra persona.

Otra forma de ser condescendiente, por ejemplo, es cuando queremos **explicar cierta situación**, o bien para **demostrar nuestro conocimiento** o para querer **prestar de verdad una ayuda**.

Esto está también **muy relacionado con ser el Opinador**.



Ser condescendiente en este sentido es tomar la **actitud de sabio** y explicarle al pobre aprendiz **por qué no entiende la situación**.

De nuevo esto es una **maximización del ego**, de decir entre líneas *“yo tengo la verdad absoluta, y te la voy a dar. Siéntete agradecido y escúchame”*.

Implica **asumir que la otra persona no tiene capacidad de pensar aquello que tú si has pensado**, que tú eres mejor y que estás prestando ayuda.

Todos **estos factores juntos**, como ya podrás imaginar, no hacen más que **alejar a la gente**.

Nadie quiere estar cerca de **otra persona que no empatiza** y que **vive aleccionando y explicándole al resto cómo funciona el mundo**.

Un **ejemplo** de condescendencia es la actitud se conoce ahora como **Manspleining**, cuando la realiza un hombre sobre **una mujer que considera que no ha pensado o no sabe lo que él sí sabe**. Con esta actitud condescendiente.

Y de nuevo, por enfatizar, esto **solamente hace que la gente se sienta mal**, se sienta **inferior, menospreciada**, y la realidad es que **hace que tú seas un idiota**.

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 6



EL DISPERSO

Sin ser una de las actitudes, mecánicas o estilos comunicativos más **problemáticos**, podemos ver que **no tenemos comunicaciones efectivas** por nuestra **dispersión**, por nuestra falta de atención y de presencia.

Si una persona te está hablando, y no tú no muestras atención, cambias de tema constantemente (o radicalmente), o si solamente dices “*si, si, si*” o estás a otra cosa mientras te hablan, la comunicación directamente no existe.



El vínculo desaparece.

No es que sea mala, sino que **no dejas que exista**. Haces que un mensaje que quiere ser enviado no llegue a su destino.

Esto puede ser una buena herramienta en caso de **agresiones** o **conversaciones** que realmente no quieres tener.

Pero si quieres **cuidar y cultivar algo**, como una relación o una amistad, la buena comunicación es necesaria y debes **estar presente** cuando te hablan.

Y de nuevo, si una persona siente “*que no estás ahí*” **no te va a valorar**. Sentirá que es como **hablarle a una pared**, y del mismo modo que con el Monologuista, al final **dejarán de contarte nada**.

EL DEFENSOR NO ATACADO

Otra de las **actitudes poco beneficiosas** para nuestra salud comunicativa es la actitud del Defensor. Pero del **Defensor no atacado**.

Eso es relevante porque **si alguien te ataca directamente** debes ser **capaz de reaccionar adecuadamente**, como explico en el **Programa de Inteligencia Emocional** por ejemplo. Pero como también explico en ese programa, **mucha gente se ofende** por cosas que **no tienen que ofenderlos**, y ven ataques donde no los hay.

Nuestro **ego superlativo** hace que sintamos que todo gira a nuestro alrededor, y **ante situaciones irrelevantes sentimos un ataque** que fomenta en nosotros una **reacción innecesaria**, y que entre otras cosas, también daña nuestras capacidades de comunicación.

En cuanto a la comunicación, **está reacción** ante un ataque no existente **hace que la dirección** de la conversación cambie, y que la **dinámica** y la **interacción se rompa**.

Por ejemplo si una persona dice algo como “*No gracias, soy vegetariano*” y **otra persona reacciona** intentando **justificar** por qué él o ella **sí consume productos de origen animal**.

Esto es un cambio en la conversación que **realmente no es dinámico**, no es necesario, ni favorece que los vínculos se fortalezcan. Está muy relacionado también con la actitud del Monologuista, porque simplemente **haces que la conversación se adapte** a lo que tú tengas que decir al respecto.

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 7



EL PESADO

El Pesado tiene un problema, y es que no sabe **distinguir entre cantidad y calidad**.

Una persona con esta actitud **solamente habla**, habla y habla. Y además de que no deja espacio para que los demás puedan hablar, **no le importa lo que tengan que decir**.

Es un primo hermano del Monologuista, pero además **no se calla**. Y **no se da cuenta** de que **probablemente a la otra persona todo aquello** que le está diciendo probablemente **le importe una mierda**.

Es posible que **haya cosas interesantes**, o una parte de lo que se está diciendo **que la otra persona tenga interés en saber**, pero todo aquello que viene de la mano para poder recibir esa información **hace que la conversación sea un infierno**. Es procesar un 90% de información basura para recibir un 10% que de información que necesitas.

Este punto tiene más que ver con **saber comunicar**, pero también **implica una falta de empatía** con el oyente, que está **prestando su tiempo para tí**, y tú (que no te callas) **no estás siendo ni consciente ni respetuoso** con esta entrega de tiempo que la otra persona te está dando.

Y **desgraciadamente** este **Pesado**, que probablemente **tenga mucha necesidad de interacción social**, será rehuido y **rechazado por la gente**. Será conocido como *“el que no se calla ni debajo del agua”*.

EL HONESTIDIOTA

El Honestidiota es esa persona **muy franca**, muy **directa** y que siempre **llama a las cosas por su nombre** y **dice todo lo que piensa**.

Pero es **también un poco idiota**, porque al igual que el Opinador o el Salvador, **no se da cuenta de que no necesita decir nada**.

Decir y expresar lo que crees que es la verdad **no siempre es lo más adecuado** ni lo correcto. **Incluso si sabes al 100% que tienes razón**, ¡no es necesario!

Ser **demasiado honesto** implica en cierto punto **no demostrar empatía** hacia los demás, porque puedes hacer que las personas a tu alrededor **se sientan muy mal**.

Por eso antes de decir una cosa que consideres verdad, **se consciente** de que puedes hacer mucho daño. Y es cierto que **aunque lo que digas es cierto**, **no siempre es necesario decirlo**.

Si te importa establecer un vínculo comunicativo correcto, si quieres cuidar una relación, debes tener **cuidado de no ser Honestidiota**.

Y esto tampoco es ser un falso, una persona con dos caras y dos personalidades o formas de pensar, **se trata simplemente de saber cuándo decir las cosas y cómo decir las cosas**.

La **honestidad es buena**, pero es una herramienta muy poderosa que **hay que saber usar**, y hay que **saber manejar con delicadeza y cuidado**.

Y si te escudas en el *“Yo soy así”* de nuevo, solamente demuestras que no eres capaz de empatizar con el grupo y de moderar tu ego.

LOS ERRORES MÁS COMUNES / 8



EL PASIVO AGRESIVO

El Pasivo Agresivo es esa persona que **se comunica entre líneas**, emitiendo un subtexto que **ataca desde la sombra**. Entre las palabras a través de un tono, una expresión facial, una **actitud o simples comentarios u onomatopeyas**.



El Pasivo Agresivo es además muy **ingenioso y creativo**, y puede aparecer de **miles de formas distintas**.

Y lo más preocupante es que la defensa, y la reacción es muy complicada, porque **no hay nada tangible a lo que agarrarse para expresar el malestar que nos causa**.

El Pasivo Agresivo no siempre es *malo* por naturaleza. **A veces** simplemente es que **no sabe comunicar**, no es asertivo, se guarda las cosas, y al final **esa frustración aparece en forma de pasivo-agresividad**.

Si intuyes que este es el caso, lo mejor es **preguntar** y establecer una **buena comunicación** para **resolver la frustración**.

Si por el contrario la actitud pasivo agresiva **solo busca dañar**, lo mejor es no reaccionar, o gestionarlo con una serena actitud.

Si **al leer** estas nueve actitudes, o facetas comunicativas desaconsejadas **has pensado en personas concretas**, piensa que **lo más probable es que tú también hayas sido alguna de estas personas alguna vez**.

Y es en ti donde tienes que **poner el foco** de la atención para **no hacer esto**, porque **tú solamente tienes capacidad de cambiar lo que tú haces**.

Sin embargo también es cierto que **ser consciente de estas actitudes y formas** de comunicarse hace que **sea más fácil que detectes** estas “fallas” en los demás y **puedas elegir una estrategia distinta con estas personas** para ver si logras que la comunicación mejore.

Y así, ahora que conocemos estas **malas prácticas comunicativas** es hora de aprender las buenas prácticas y en concreto **la herramienta más poderosa para mejorar nuestra comunicación** que es la validación.

Esta herramienta es tan poderosa, que **puede incluso cambiar la forma** en la que **otra persona** se está comunicando. **Veamos ahora en detalle de qué se trata**.



LA VALIDACIÓN



La herramienta más poderosa /1

Hay una forma **increíblemente poderosa** de **mejorar nuestra comunicación** y de mejorar **nuestras relaciones personales**. Esta herramienta se conoce como **“validar”**. En concreto, validar las emociones.

Es una herramienta tan poderosa, que se ha convertido en el **principal indicador para saber si en el futuro una pareja** (y eventualmente un matrimonio) **será feliz o acabará separándose** (en divorcio o en un matrimonio infeliz).

Si una pareja se valida mutuamente, su relación será más sana, duradera y feliz.

Matrimonios y parejas que no se validan, tienen un **porcentaje mucho más alto de separación, divorcio o acabar en situaciones infelices**.

Pero exactamente, ¿Qué es la validación?

Validar es **aceptar y comprender una emoción**.

Que **no es lo mismo** que validar y **comprender una razón**.

Una razón, un motivo, una circunstancia, una opinión, un evento; **pueden provocar una emoción**, pero **no son lo mismo**. Un hecho es un hecho y una emoción es una emoción.

Y lo que nosotros **queremos validar** son las **emociones**.



Por eso la validación es el **ejercicio de la empatía en primer lugar**.

Es empatizar con la persona que te está hablando, y **compartir la experiencia de su sentimiento, de su emoción**.

Es hacer esta comprensión y esta empatía el **punto de partida para la comunicación**.

Es el **mejor primer acto y el mejor primer paso** en casi todos los procesos comunicativos, hasta en las discusiones.

Significa literalmente decirle a la otra persona que **entiendes cómo se siente**.

Que **entiendes su emoción** y que **compartes esa emoción**.

Y que **lo compartes** precisamente porque **reconoces las razones** por las que se siente así.

Es validar y decir **“tu emoción está ahí, la comprendo y tienes razones para sentirla”** (aunque estas razones puedes compartirlas o no).

Reconocimiento (aunque no estés de acuerdo)

Evento, circunstancia, hechos, razones, motivos, opiniones, impresiones, sensaciones, experiencias, etc.

Relación



Validación

De la emoción



LA VALIDACIÓN

La herramienta más poderosa / 2



Debemos hacer las tres cosas a la vez.

Si fueras un robot podrías ejercer la validación de esta manera literal y decir:

“Entiendo el mensaje que me mandas, entiendo tu sentimiento, entiendo las razones por las que sientes eso”.

Pero como somos humanos, tenemos herramientas más versátiles para ejercer esta validación, con puede ser algo tan simple como un “joder, vaya mierda”.

Pero con un simple “joder” nos quedamos algo cortos en la validación, especialmente en España que decimos “joder” todo el tiempo y hacemos que pierda significado.

Tenemos que ir un paso más allá, y demostrar que estamos realmente presentes, que somos conscientes de lo que no están diciendo y que realmente compartimos esa emoción, y más aún, que entendemos las razones que generan ese sentimiento: *“Joder que mierda, deber ser duro estar pasando por esa situación”.*

Reconocimiento (aunque no estés de acuerdo)

Evento, circunstancia, hechos, razones, motivos, opiniones, impresiones, sensaciones, experiencias, etc.

Relación



Validación

De la emoción

Insisto en el punto de **comprender las razones**, para **comprender el sentimiento**, pero quiero dejar claro que la validación no se trata de estar de acuerdo, no se trata de estar de acuerdo con las razones que causan el sentimiento, **solo comprenderlas y reconocerlas**.

No se trata de juzgar si la persona que te está expresando algo **tiene razones válidas y sólidas** para sentirse como se siente o si no.

Para ti los motivos detrás de la emoción **pueden ser insignificantes**, pero debes ser capaz de **comprender** que **para la otra persona esos motivos son relevantes**.

Se trata de **expresar que comprendes las razones** y que **validas** que ese sentimiento se pueda generar con esa circunstancia. **Relación**.

Veamos esto en detalle.

Tú **puedes validar a alguien** que se sienta mal por algo, **incluso aunque estés totalmente en desacuerdo** con los motivos y razones que **hacen que se esté sintiendo mal**.

Incluso en este caso, **te puedes poner en su piel** y **sentir que con sus razones, en su situación, tú te sentirías igual**. Que su misma línea de razonamiento, sus mismas impresiones en la misma circunstancia que esa persona está viviendo, te haría sentir igual.

Y aquí no vale decir “Yo no me sentiría así si me pasara eso”.

Efectivamente no te sentirías así porque **eres otra persona** y la forma en que tú experimentas el mundo es totalmente distinta a la del resto.

Pero eres capaz de empatizar y comprender el sentimiento ante las circunstancias y sabes que si fueras esa persona, te sentirías igual.

LA VALIDACIÓN

Ejemplos de validaciones / 1



Política

Imagínate que estás hablando con una persona con una ideología radicalmente opuesta a la tuya. Y esta persona **está expresando un descontento y una frustración grave por algún motivo político que tú no compartes en absoluto**. Por ejemplo el resultado de las elecciones, desfavorecedor para esta persona.

Pero tú (por cualquier motivo) **quieres conseguir una buena comunicación con esa persona, y mejorar esa relación**. Pero **no eres capaz de estar de acuerdo ni compartir las razones que causan sus sentimientos**.

Aún así, **tendrás capacidad de realizar una validación emocional**. Podrás expresarte de tal forma que digas que **entiendes que esa persona se sienta así ante esa situación política**.

Aunque no estés en absoluto de acuerdo con las razones.

Tienes la **capacidad de entender** que una persona de cierto partido político **se sienta realmente mal si los resultados son totalmente diferentes a los que esperaba y que por eso sienta un malestar**.

Básicamente **puedes decir en tu mente**: “Si yo pensara así, también tendría ese sentimiento de frustración”.

Y así es como **puedes validar una emoción de una circunstancia que no compartes**. **Siempre y cuando quieras mejorar la comunicación y la relación con esa persona**.

Porque de lo que se trata, otra vez, es de **validar la emoción**. De establecer un **vínculo que te una a la otra persona** a través de demostrar la **comprensión de su situación**, de demostrar tu **capacidad de empatizar con ese sentimiento**, aunque **no compartas el contenido** o la causa del sentimiento.

Supermercado / 1

Pongamos otro ejemplo, en el que quieres **mejorar la comunicación y la relación con tu madre o tu padre** y pasa lo siguiente:

Tu madre o tu padre llega del supermercado y **expresa su enfado** porque la persona en la caja casi le da mal el cambio, y además tenía una actitud muy mala y desagradable.

Pero tu sabes que tu padre o madre es muy susceptible y que **probablemente la actitud de aquella persona en la caja no fuera tan mala**, y que probablemente el tema de dar mal el cambio haya sido solamente una **equivocación**, o una **torpeza**.

Con esta situación enfrente tú puedes tomar **dos actitudes distintas**:

- **Expresar lo que sabes, y decir que probablemente la persona atendiendo haya tenido un mal día, o que no tendría verdadera intención de dar mal el cambio, y que no es para tanto estar con ese enfado**.
- **Decir algo como: “Vaya qué mal, debes haber sentido que te querían tomar el pelo, y que te estaban tratando sin respeto”**.



LA VALIDACIÓN

Ejemplos de validaciones /2



Supermercado /2

En este caso **ambas respuestas** son socialmente **aceptables**, pero a efectos de **mejorar la relación** y **mejorar la comunicación**, la segunda respuesta es **mucho más poderosa**. Aunque sea un ejemplo nimio.

La **segunda respuesta** creará un **vínculo emocional** y permitirá que la otra persona pueda **procesar mejor su emoción** y **eventualmente ponga en perspectiva** la circunstancia, y esto **ayudará** a que **el enfado se le pase**.

Por el contrario, la **primera respuesta**, a pesar de ser con buenas intenciones, a pesar de ser válida socialmente, y de ser educada, **implica** una **invalidación de la emoción**.

Implica decir *“no estoy de acuerdo con tu sentimiento, no debes sentirte así por (...)”*.

Y la **reacción ante esta invalidación** muchas veces es una **sensación mala**, una sensación de **incomprensión** y **soledad** en la persona invalidada. Puede incluso **generar un enfado**. La otra persona puede pensar *“Me dice esto porque no vió a la persona de la caja, no sabe lo que yo ví”*.

Y **aunque sea cierto** que los motivos no son válidos, la **emoción existe** ¡está ahí! Y esta persona (tu padre o tu madre) la está viviendo.

Y si negamos esta emoción, **perdemos** ya una **parte de la empatía** y esto afectará **nuestra relación** y la **comunicación**. Perdemos además una oportunidad de establecer un vínculo.

Si **invalidas la emoción** la otra persona no se sentirá comprendida y pasará igual que con la actitud del Salvador. Vas a **generar la reacción opuesta** a lo que pretendes.

Y esto **no significa** que **les des la razón** sin más, que te compadezcas e **insistas e incrementes su drama** y que además no ayudes a solucionar nada. **No se trata de eso**.

Se trata de **sentar las bases para una buena comunicación**, crear un **buen punto de partida** sobre el que **construir algo**, sobre el que **puedas intentar aportar** una ayuda, **proponer una solución** y que esta **se tome en cuenta**.

Si **no validas**, y por el contrario invalidas una emoción, **el punto de partida será peor**, y será **más difícil** que de verdad **puedas ayudar a la otra persona**.

En este caso **el proceso a seguir** para que una **propuesta de solución** o una **ayuda sea bien recibida**, puede ser el siguiente:

Validación	Escuchar	Proponer	Segunda validación
De la emoción	Los motivos, el desahogo, el detalle)	Proponer una solución, alternativa, posibilidad	De la emoción



LA VALIDACIÓN

Ejemplos de validaciones / 3



Validación	Escuchar	Proponer	Segunda validación
De la emoción	Los motivos, el desahogo, el detalle)	Proponer una solución, alternativa, posibilidad	De la emoción

- Como ya hemos explicado, el primer punto es **comenzar con una validación**.

Cuando validas a alguien, le das espacio a esa persona para que **sienta su emoción**, para que **piense sobre el tema**, y permites que **se abra**, sin apretar su mente con más información y cuestionamientos acerca de lo que siente.

- Si hacemos esto, es **probable que la otra persona siga hablando** y dando información sobre el tema. Aquí toca **seguir escuchando**.

En este punto, **manteniendo una actitud de validación**, es cuando de una forma respetuosa y **mejor en forma de sugerencia** o alternativa, ofrecer una **solución o una propuesta distinta** ante la circunstancia, o ante la reacción frente a la circunstancia.

- Una propuesta que de forma no invasiva pueda ayudar a la otra persona a encontrar su camino. **Aquí con mucho cuidado de no caer en la condescendencia**.
- Y para **asegurar** que la persona **mantiene una sensación positiva**, y asegurar que nos vaya a **tener en cuenta y escuchar**, lo mejor es terminar con una **nueva validación de la primera emoción**.

Validación de emociones positivas

La **validación** se puede realizar **también sobre emociones positivas**, y es **casi hasta más relevante** aprender a hacer esto.

Validar emociones positivas es compartir una alegría, un entusiasmo y hace que **la experiencia de estos momentos** buenos sea aún mayor, y **se magnifique**.

Si por el contrario **no validas la emoción positiva** que está sintiendo una persona, esta persona **se podrá sentir "rara"** por estar alegre, podrá **sentir que no entiendes su alegría** y que **quizás su alegría no tiene sentido**, y se cuestionará su propia felicidad.

¿No es un poco triste esto?

Y en este caso también puedes **validar emociones positivas** aunque no estés de acuerdo con lo que está **provocando esa felicidad**, al igual que en el caso de validación de emociones "negativas".



LA VALIDACIÓN

Ejemplos de validaciones positivas



Ejemplo 1:

Imagina un niño pequeño que te presenta emocionado un barco de papel que ha hecho, con un palo de un árbol como mástil. Tu sabes que el barco es horrible y que probablemente se hunda, pero quieres validar la emoción de este niño y le dices: “¡Oh qué bien! Te costaría mucho trabajo hacerlo, ¿no?”

Contestarle a este niño de otra forma, incluso aunque sea de forma constructiva, no validará su emoción: “El palo es un poco largo para el tamaño del barco, ¿no?”, “Creo que puedes mejorarlo si haces, (...)”.

Y estas respuestas no están mal, pero no están validando. Es mejor si primero se realiza una validación positiva, y después haces las sugerencias u otros comentarios.



Ejemplo 2:

Estás en una terraza con una amiga y te cuenta que **ha conseguido ese nuevo trabajo** que tanto quería, y está muy emocionada y contenta.

En este caso tú sabes que la nueva empresa es muy tradicional y que como mujer en una posición de mando (tristemente) tendrá que esforzarse más para que la tomen en cuenta.

En este caso de nuevo tú podrás hacer una **validación positiva**, compartir su alegría y expresarla, recordar el esfuerzo que ella ha dedicado a conseguir ese trabajo y de nuevo compartir lo bien que te sientes por que ella se sienta tan bien, lo mucho que te alegras.

Por el contrario, si pasas **directamente a los consejos, opiniones y sugerencias** (aunque sea **con la mejor intención del mundo**, como ayudarla para que ella esté mejor preparada el día que entre), la reacción y la experiencia del momento no será igual, porque **no habrás validado su emoción**.

Podrá pensar que eres una persona negativa, incluso envidiosa, y que intentas echar por tierra su alegría (aunque no sea para nada la intención).

Si en estos casos **validas primero la emoción positiva** (que no requiere más de 5 o 10 segundos), estarás ya en una **situación comunicativa y emocional** mucho más sólida para que tus sugerencias y consejos posteriores **se puedan recibir de mejor manera**.

Además el simple hecho de **validar emociones positivas** ya es **muy enriquecedor y satisfactorio** en sí mismo.

Ahora que sabemos lo que es validar, veamos **en qué casos se puede usar**, y cómo focalizar nuestra energía para realizar estas validaciones.



LA VALIDACIÓN

¿A qué personas hay que validar?



En un principio tú puedes **validar a la persona que quieras**.

Puedes validar a cualquier persona y **en cualquier situación** donde haya algún tipo de **comunicación**. Puedes validar **si buscas algo a cambio, o si no**, si esperas un resultado o si simplemente quieres disfrutar de realizar esa validación.

Sin embargo la idea principal es **aprender a validar y comenzar a validar** a las **personas que más nos importan**, a las personas **con las que queremos tener unos vínculos sólidos**, y tener **relaciones más duraderas y sanas**, con una mejor comunicación.

En estos casos debemos **ser especialmente buenos con nuestras validaciones**, y poner **énfasis** tanto en las validaciones de emociones **“buenas”** como de emociones **“malas”**.

Hacer este ejercicio puede llevar a **resultados increíbles**, y momentos de una conexión y un entendimiento muy profundos, que **van a fortalecer tus relaciones enormemente**, y por eso debemos **convertir la validación en algo habitual** en la comunicación con las **personas que más nos importan**.

Y por otro lado, en relación con las **personas** que realmente **no nos importan** a nivel personal, pero con las que necesitamos **mejorar nuestra comunicación** o relación por diferentes motivos, **podemos ejercer también la validación**.

Por ejemplo en el ámbito del trabajo, negocios, o cualquier otro ámbito no estrictamente personal.

Por otro lado también hay que saber que **más no es mejor**, y que **no hay que pasar la vida validando a todo el mundo** que pasa a nuestro lado, e intentando tener una relación increíble y sólida con todo el mundo y que todo el mundo nos quiera.

Para nada.

Es mejor realmente **poner el foco**, ejercer la validación y cuidar nuestra comunicación respecto a **las personas que realmente nos importan**.

Y esto nos lleva al siguiente punto.

Dentro de las personas que te deben importar

TAMBIÉN ESTÁS TÚ

Y también debes aprender a auto-validarte.



LA AUTO VALIDACIÓN



Aprender a **auto-validarse** es también **importante**.

No hay que luchar contra las emociones. Hay que **aprender de ellas** y sacar algo **beneficioso de cada situación**, y el primer paso para ello es **identificar la emoción**, reconocer su **existencia y su causa**.

Lo que podemos resumir en una **auto-validación**.

Este proceso significa **decirse a uno mismo**, *“lo que sientes es normal, y tienes razones para sentirlo”* y esto **crea las bases** para que **podamos empezar a trabajar y sacar algo de provecho de la emoción y la situación**.

Si por el contrario, pasamos directamente a la **lucha contra la emoción**, solamente empeoramos la situación y generamos un bucle de **emociones luchando contra emociones** (como el **enfado y la frustración** generados por la **lucha contra un sentimiento de estrés o de tristeza**).

Para **evitar todo esto**, cuando sientas una emoción positiva o negativa, no dudes en decirte en tu cabeza:

“Enhorabuena por tu logro, joder, que bien. Cómo te mereces esto”

O

“Es normal que estés triste, el día ha sido duro”.

Acepta tus sentimientos y emociones, deja que tu cuerpo y tu mente los experimenten y **validen la emoción**.

Después **analiza sus utilidades, procesa la emoción a tu ritmo** y más tarde gestiona con la reformulación narrativa.

El Programa de Inteligencia Emocional puede resultar muy útil en caso de que para ti la gestión emocional sea complicada y tengas problemas tanto para validarte como para gestionar tus emociones de una forma constructiva.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN / 1

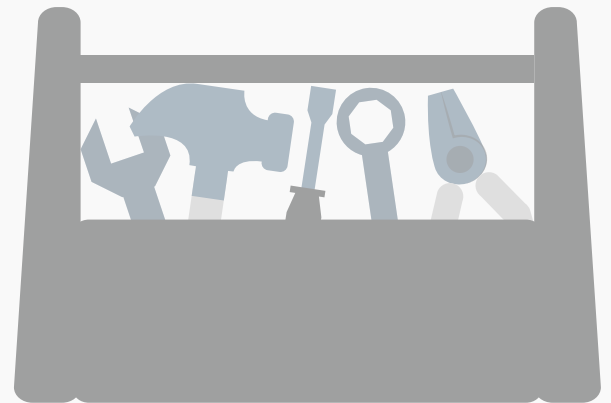


Ahora que hemos repasado la importancia de la comunicación, los errores típicos, la **herramienta más poderosa (la validación)**, vamos a ver **algunos principios, buenas prácticas, herramientas y ejercicios** que podamos ejercer y aplicar cada día para **mejorar nuestras relaciones y comunicaciones** con las personas en nuestro entorno.

VEAMOS CUALES SON:

1. LA EMPATÍA

Ser empáticos durante nuestros procesos comunicativos es **un principio básico** para tener buenas comunicaciones. Ser empático hace que la validación funcione de forma natural, que mantengas la consciencia de que estás delante de otra persona a la que debes atender, prestar atención, dedicar tiempo y comprensión.



2. LA MODERACIÓN

Una de las mejores formas de alcanzar buenas comunicaciones y conseguir transmitir mensajes, es ser una **persona moderada**. O por decirlo en su sentido contrario, **no ser categórico o radical**.

Cuando escuchamos a una persona **decir algo como si fuera una sentencia**, como si no hubiera discusión posible y como si estuviera presentando la realidad del mundo, **sentimos un rechazo hacia esa persona**. Es como el rechazo que sufre el Condescendiente, el Opinador o el Salvador.

Por el contrario, gente que **muestra dudas o plantea posibilidades**, que habla en márgenes de probabilidad, diciendo cosas como “*en mi opinión*” o “*según lo que yo he visto*”, o habla en rangos de certeza **genera más confianza** en el oyente, y facilita una comunicación fluida.

Además **curiosamente**, expresar esta falta de conocimientos completos, falta de certeza, **demuestra** que tienes un **mejor conocimiento del asunto**. Y hace que tu opinión o perspectiva se muestre más sólida.

Porque **muchos temas** de conversación en la vida **son muy complejos** (la política, ciencia, filosofía, conflictos, etc.), y hablar como si fueras el **poseedor de la verdad** provocará que la gente piense que tu **capacidad de razonamiento es limitada** porque **no eres capaz de ver la imagen completa** del problema.



3. MOSTRAR CURIOSIDAD

La curiosidad tiene un **poder increíble** para mejorar la comunicación entre las personas. Preguntar sobre un tema, y entrar en el contenido de lo que una persona te está diciendo **potenciará la relación** que tengas **con esa persona**. Siempre y cuando no estemos haciendo preguntas insidiosas, inapropiadas o pretenciosas.

Se trata de mostrar verdadera y genuina curiosidad por un asunto concreto. Y además puede ser una forma de ahondar en temas con los que no estás de acuerdo, aprender a ver el mundo con otros ojos, y a formar mejor tus propias opiniones.

Por ejemplo, si **alguien te está hablando de política** y tú sabes que esta persona es de un partido con una ideología muy diferente a la tuya.

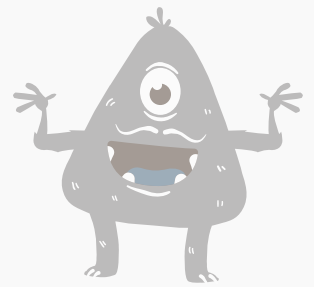
En este caso, **puedes usar la curiosidad**, y preguntarle a esta persona en detalle por sus pensamientos, sus posicionamientos políticos, y las ideas detalladas sobre los temas que te plantea.

Tomar este tipo de **actitudes y medidas**, además de evitar una discusión, te puede ayudar a cuestionar, fortalecer, y practicar tus propios razonamientos sobre la situación política. Tendrás imágenes más completas, y serás capaz de discutir sobre estos temas con **más criterio**.

Y evidentemente, **esta persona** sentirá que puede **expresarse contigo**, que escuchas, que eres una persona comprensiva y además inteligente porque tiene curiosidad. En definitiva, **mejorarás tu relación** con esa persona.

En cuestiones de política es especialmente curioso el rechazo que la gente tiene por leer, preguntar e interesarse por las opiniones distintas. Si eres de un "bando" lees el periódico de ese "bando" y solamente sigues en las redes a la gente que piensa como tú y apoya lo que dices. Y esto hace que nuestra visión del mundo se haga todavía más categórica y radical.





4. LA NATURALIDAD Y LA VULNERABILIDAD



Conviértete en tu mejor versión.

Si quieres mejorar tu comunicación y tus relaciones con las demás personas, **no intentes ser alguien que no eres.**

Ser uno mismo es muy importante para tener buenas comunicaciones. La naturalidad y la vulnerabilidad nos hace ser más entrañables.

Nos hace humanos y nos vuelve a poner a todos al mismo nivel.

Si cuando te comunicas intentas “*ser como*”, “*actuar como*”, “*hablar como*”, (a menos que seas muy buen actor) se notará que no estás siendo natural, y **generarás desconfianza en la gente**, que pensará

“¿Por qué es así? Qué raro...”

Es cierto que **si eres una persona tímida y cerrada**, intentar **imitar gestos actitudes y formas de otra gente** te puede **ayudar a empezar a hacerlo de forma natural tu mismo**, a mejorar tu autoestima, tu confianza y ayudarte a dar este paso de abrirse, **pero la clave es encontrar esto dentro de uno mismo**, y **perder el miedo de mostrarte al mundo tal como eres.**

Con todo lo bueno, todo lo malo, y **los rasgos que te hacen ser quien eres.**

Ser natural de esta forma, implica también **aceptar ser vulnerable**. Mostrar esta vulnerabilidad es **mostrar tu humanidad y permite que la gente se vea reflejada en ti**, porque todos compartimos defectos, miedos y problemas, y compartir estas cosas con los demás genera vínculos muy sólidos a través de la empatía.

Mostrarse vulnerable permite que la gente en cierto modo “se auto-valide” contigo.

Si **te muestras tal como eres**, y **no caes en los errores típicos de la comunicación** (como ser el Pesado, o un Honestidiota), **tu comunicación mejorará**, tus relaciones mejorarán y tu satisfacción con el mundo también mejorará.



EJERCICIOS

PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN / 1



Como tantas otras cosas en la vida, la **comunicación** hay que **trabajarla**, hay que **aprender a usar esas técnicas** y a perder viejos malos hábitos. Para hacer esto podemos realizar algunos ejercicios como los siguientes:

1. REGISTRO DE VALIDACIONES

Con un registro tomaremos consciencia de las validaciones y podremos **realizarlas de forma activa**.

En este caso lo que puedes hacer es escribir los nombres de entre 5 y 10 personas que **quieras validar en esa semana**, y **registrar** cada vez que consigas **validar de forma activa y consciente** alguna de sus emociones.

Puede ser muy interesante también **escribir las reacciones** tras hacer las validaciones, porque estas pueden ser **sorprendentes**.

Para hacer esto podéis usar la **Herramienta 1.0 Registro de Comunicación**, y registrar estos eventos en el apartado de **registro de validaciones**.

2. REGISTRO DE ERRORES PROPIOS

En este caso de lo que se trata es de registrar y de ser conscientes cuando **nosotros mismos** cometemos estos **errores**. Así tendremos una imagen más completa y detallada sobre **qué actitudes erróneas** solemos adoptar, y ver **dónde debemos poner más foco** para mejorar.

Para esto y todo lo demás tenéis la **Herramienta 1.0 Registro de Comunicación**.



3. ANALIZA CONVERSACIONES

Otro ejercicio muy interesante es **analizar las conversaciones que vemos y escuchamos**, y analizar de forma activa qué elementos de los que hemos visto se dan.

Cuántos **errores comunicativos** aparecen, y qué tan frecuentes son.

Para esto no hace falta estar escuchando a escondidas conversaciones ajenas. **Puedes ver un programa de televisión**, casi de cualquier tipo, y ver lo mal que se comunica la gente. En programas como The Big Bang Theory, Friends, etc. puedes ver **esta clase de errores comunicativos constantemente**.

Y en relación a **las discusiones**, podrás ver **los errores típicos en los debates políticos**, pero esto lo veremos en detalle cuando hablemos sobre **cómo discutir correctamente**.



EJERCICIOS

PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN /2



4. EJERCITA EL CONTROL DEL EGO

Cuando estés hablando con alguien, dedica ciertos momentos realmente a escuchar, olvida tu ego, olvida lo que quieras decir y **céntrate con plena consciencia en lo que la otra persona te está contando**, y pregunta en detalle y comenta sobre lo que te están diciendo.



5. BUSCA LA COMUNICACIÓN

Parece algo evidente, pero efectivamente, si queremos mejorar nuestra comunicación **debemos hablar con otras personas**, debemos buscar estas interacciones y conseguir hacerlas de la mejor manera posible, preferiblemente cara a cara, pero puede ser por teléfono, videollamada o cualquier otra forma. Pero que preferiblemente **no sea únicamente escrito**. Y siempre intentando que al comunicarnos **mantengamos la consciencia sobre la forma en la que hablamos y cómo esta interacción se está desarrollando**.



Hacer estos ejercicios y **llevar estos registros** te **ayudará enormemente** a mejorar tus comunicaciones con el resto de la gente, pero todavía hay cosas que mencionar y aspectos relevantes que debemos tener en cuenta para conseguir esta realmente buena comunicación, **como la importancia del lenguaje no verbal**.

EL LENGUAJE NO VERBAL



El lenguaje no verbal es un **pilar muy relevante** para una comunicación correcta. Este lenguaje no verbal incluye nuestros **movimientos articulares**, nuestras **expresiones**, **posturas**, **reacciones** y el **tono de nuestra voz**.

El lenguaje no verbal emite **señales complementarias** al mensaje verbal. Pero a pesar de ser “complementarias” al vehículo de la información principal, que es el lenguaje verbal que transmite la información, **son capaces de cambiar el sentido**, magnificar, suavizar, intensificar y moldear el mensaje verbal que acompañan.

De hecho, en caso de contradicciones entre el mensaje **no verbal** y el **verbal**, nuestro cerebro interpreta **como principal al lenguaje no verbal**. Ejemplos ver miles de ejemplos donde esto ocurre. Desde el tono irónico, cuando alguien miente, falsa amabilidad, etc.

Por eso es importante que nuestro **lenguaje y señales no verbales estén alineadas**, y no dejemos que el **lenguaje no verbal afecte negativamente a nuestro mensaje**.

A mi por ejemplo me pasaba muchas veces que **al hablar parecía que estaba enfadado**, y simplemente es que el **tono de mi voz sonaba severo**, y yo ni me había dado cuenta. Lo mismo al hablar, podemos poner caras y tener expresiones que manden mensajes que sean incorrectos, y además que no seamos conscientes de esto.

Para solucionar esto, un buen ejercicio (aunque cueste) **es grabarse hablando**, como si tuviéramos una conversación con alguien, o mientras tengamos una conversación - por ejemplo **mientras hablamos por teléfono**. Si hacemos esto, veremos aquellos rasgos que nunca hemos visto, y seremos conscientes de esas cosas que podemos mejorar.

Si no tienes experiencia con el lenguaje no verbal, o eres una persona en este sentido poco expresiva, puedes practicar también imitando a gente que se exprese de forma no verbal con efectividad, **como si estuvieras actuando**. Hasta que te acostumbres a que esto **salga en tí de forma natural**.

Y aunque no tenga mucho que ver con el lenguaje no verbal, al **afectar en la forma en la que nos percibe la gente**, merece mencionar en este punto la higiene personal.

Básicamente, **si tu higiene es pobre**, la gente **no va a disfrutar en tu compañía**.

Crear vínculos fuertes y relaciones sólidas será más complicado si a las personas les **cuesta trabajo estar a tu lado** por culpa de **olores desagradables**.

Y desde la **perspectiva evolutiva** esto tiene sentido. Los humanos como especie, a lo largo de la evolución habremos asociado los **malos olores** con enfermedades, cadáveres en descomposición, otra comida podrida, y en definitiva, **cosas de las que alejarse**, y esto está codificado en nuestro ADN.

Así que sobre este punto, si quieres gustarle a la gente, **cuida tu higiene personal**.

Ahora que hemos llegado a este punto y conocemos los **errores típicos**, las **herramientas**, los **principios** a seguir y la importancia del **lenguaje no verbal**, podemos **centrarnos en algo más concreto** que requiere la aplicación de todo lo anterior:

APRENDER A DISCUTIR

APRENDER A DISCUTIR / 1

En los momentos de discusión es cuando realmente podemos ver si somos capaces de comunicarnos correctamente con el resto de las personas.

Aquí veremos si hemos sido capaces de mejorar nuestras capacidades comunicativas, o si tenemos todavía mucho sobre lo que trabajar.

Aprender a discutir es aprender a comunicarse en situaciones de conflicto. Pueden ser conflictos de intereses, conflictos emocionales, conflictos de entendimiento, conflictos teóricos o ideológicos, o cualquier otro tipo de conflicto que te puedas imaginar.

El punto en común en estos casos es que hay un choque y un desacuerdo sobre algún tema.

ASÍ QUE
EL OBJETIVO DE ESTE
CAPÍTULO ES APRENDER A
EVITAR QUE TODO ESTO
PASE.

APRENDER A GESTIONAR
LOS PROBLEMAS DE UNA
MANERA SANA Y
FUNCIONAL.

APRENDIENDO A DISCUTIR
CORRECTAMENTE,
UTILIZANDO TODOS LOS
CONOCIMIENTOS QUE YA
TENEMOS.



Pero la cuestión es que puede haber un solo problema, un solo punto de desacuerdo (o unos cuantos puntos de choque muy concretos) pero que esto se vaya de las manos y se genere una discusión bestial por la falta de comunicación eficaz.

Esta falta de comunicación eficaz provoca una exaltación de las emociones, provoca que la situación se dramatice, y que empiecen a aparecer todo tipo de errores comunicativos, y que el lenguaje corporal se des controle agravando la situación.

Y así, todo esto combinado, puede provocar que una pequeña discusión, de un tema estúpido, acabe generando una bola de nieve imposible de parar.

Y todas las personas hemos vivido una situación en la que algo así nos ha ocurrido.



APRENDER A DISCUTIR / 2



PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE UNA DISCUSIÓN / 1

1. IDENTIFICA EL PUNTO DE CONFLICTO

El primer paso para gestionar bien una discusión, es **identificar el punto o los puntos de conflicto**. Esto es realmente importante porque nos ayuda a **focalizar** nuestras energías y **clarificar** la mente.

Pero este punto de conflicto debe ser **el punto de conflicto del momento**, la cosa que esté **haciendo que haya una discusión** en ese **preciso momento**, y **no debe contaminarse** con otras cosas que no son relevantes o no aportan nada para solucionar el problema, o **clarificar la situación**.

Veremos un poco más adelante en detalle qué es la **contaminación de una discusión**, que cosas hacen que una discusión se contamine y cómo **evitar esto**.

Personalmente me parece muy triste ver a los políticos discutiendo en la tele.

Cuando **un político** realiza un ataque, menciona un dato o **plantea una situación conflictiva** que **pone a la otra parte en una situación difícil**, veremos cómo **el otro político** en lugar de contestar sobre el asunto, en lugar de rebatir, o discutir sobre ese asunto, simplemente **redirige la discusión** y **abre otro punto de conflicto**, normalmente en **forma de ataque** contra la parte que planteó el primer problema.

Usan **bonitas palabras** y **discursos elaborados**, para acabar **discutiendo como niños en el colegio** con un mensaje en el fondo de “y tú hiciste esto”, “pero es que tú mira”, “ah claro, pero tú antes (...)”, y tú y tú y tú más.

2. COMUNICA EL PUNTO DE CONFLICTO

Tras **identificar** lo que creemos que es el **punto de conflicto**, lo que debemos hacer es **compartir esta información**, es decir, **expresar desde la serenidad** lo que **pensamos que es la causa de la discusión, el punto de conflicto**.

Este paso puede ser **hasta más relevante** que el anterior, porque **es posible que haya puntos que no hayamos tenido en cuenta**, y que la otra persona sienta o vea un conflicto en otro punto o en otro aspecto que tú no hayas considerado.

Veremos un poco más adelante en detalle qué es la **contaminación de una discusión**, que cosas hacen que **una discusión se contamine** y cómo **evitar esto**.

¡ATENCIÓN AQUÍ!

No hay que **discutir sobre todo a la vez**, las discusiones por partes se llevan mejor. Hay que **identificar primero el punto inmediato de conflicto**, y después si es necesario se puede ir avanzando para **solucionar o debatir** sobre otras cuestiones.

Si queréis ver un ejemplo de esto, y de **cómo discutir mal**, mirad un **debate de política**, o una discusión en el congreso.

APRENDER A DISCUTIR / 3

PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE UNA DISCUSIÓN / 2



3. MOSTRAR ENTENDIMIENTO

Este paso es el gran olvidado.

Cuántas veces **olvidamos que estamos delante de otra persona** que se siente igual que nosotros. Cuántas veces olvidamos ponernos en su piel y **pensar en cómo se está sintiendo** la persona que tenemos delante.

Mostrar entendimiento a la hora de discutir **previene la contaminación**, y hace que la otra persona se sienta bien porque recibe la información de que comprendes su situación y que entiendes su perspectiva.

Si haces esto, **la discusión cambia totalmente** porque ya no es un enfrentamiento, sino una **cooperación** para encontrar una solución.

En este punto podemos **ejercitar la validación** y validar la emoción que la otra persona está sintiendo, y también **reformular con tus propias palabras su situación** para ver si realmente **comprendes qué está pasando**.

Y esto también es el primer paso que hay que dar **para que la otra persona haga lo mismo**.

No podemos esperar que la otra persona **muestre entendimiento primero**.

Tenemos que **tomar acción** en esto y ser capaces nosotros de dar el **primer paso**, y más ahora que sabemos la importancia que tiene hacer esto y que tenemos **las herramientas para discutir y comunicarnos correctamente**.

Pero **si lo hacemos**, además de que es más probable que **la otra persona lo haga también de forma natural**, estaremos en una **mejor posición** para pedir esa misma empatía.

"Me estoy poniendo en tu lugar, y entiendo tu situación, pero por favor ponte también en mi lugar" - es una frase que **puedes decir si realmente has demostrado tu entendimiento a la situación de la otra persona**.

APRENDER A DISCUTIR / 4



PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE UNA DISCUSIÓN / 3

4. BUSCAR SOLUCIONES

Puede parecer que mencionar esto sea innecesario, pero no lo es. Muchas veces **olvidamos que la discusión debe tener un fin**, y hacemos que se alarguen y se hagan eternas e insoportables de forma totalmente innecesaria.

En el **90% de los casos** la discusión debe tener **como objetivo encontrar una solución** al conflicto, y **hacer que este conflicto desaparezca**.

Las soluciones pueden ser de todo tipo. Pueden ser soluciones para **restablecer las emociones** de dos personas (por ejemplo una pareja que está enfadada), soluciones para **resolver problemas de organización**, logística, de la vida, o del día a día.

Y a veces la solución se encuentra simplemente a través de una **clarificación de una situación** que **por una mala comunicación no se estaba siendo comprendida**.

Pero sea lo que sea por lo que estemos discutiendo, ambas partes **debemos tener presente** que la búsqueda de una **solución es el objetivo principal** para estar discutiendo.



Tener esto claro también ayudará a que la discusión no se contamine, porque ayuda a discernir qué comentarios, argumentos, posiciones o actitudes son beneficiosos para encontrar una solución, y cuáles no. Ayuda a diferenciar las cosas **constructivas** de las **destructivas** (o que no aportan nada).

En otros casos **una discusión** puede aparecer también en el **plano teórico**, y encontrar una solución puede no ser el objetivo, sino que el **objetivo puede ser elaborar y desarrollar una problemática compleja** donde **muchos factores** afectan, y donde es **necesario primero hacer un gran esfuerzo en clarificar el punto de partida**, la situación y los factores que afectan.

Pero estos serán pocos casos, la mayoría de nuestras discusiones serán en el entorno familiar, con la pareja o los amigos, y en estos casos **sí podemos y debemos buscar soluciones**.

Y también debemos **hablar con la otra persona**, para **de forma conjunta** hacer este **esfuerzo en buscar y proponer soluciones** que las partes acepten.



PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE UNA DISCUSIÓN / 4

5. RESOLVER Y FINALIZAR

El último punto importante es saber terminar las discusiones. La mejor forma es encontrando una solución y al aplicar la solución **dejar de repasar el tema** una y otra vez.

Y si vemos que **encontrar una solución realmente no es posible**, a veces lo mejor es **dejar pasar la discusión**, acabar con una aclaración del punto de conflicto, diciendo lo que la otra persona piensa, lo que tú piensas y ya está, y siempre desde el respeto y la serenidad **retirarte de la discusión**. Y si **la otra persona quiere seguir discutiendo**, pero no hay solución posible, **expresa que no tiene sentido** seguir discutiendo y que realmente no quieres seguir discutiendo porque no ves la utilidad. Veremos **más detalles** sobre esto **al final del capítulo**.

Este último punto puede ser muy complejo, porque hay gente que realmente **no para nunca**, y esto de “*si uno no quiere dos no pelean*” resulta casi imposible. En estos casos vale la pena cuestionarse si en primer lugar queremos discutir con una persona así, y si vale la pena el esfuerzo de cuidar esa relación.

Porque al final **una discusión es cosa de dos**, y aunque tú hagas un esfuerzo increíble en mantener la serenidad, mantener el foco en el problema, mantener la empatía, buscar soluciones, limitar la implicación emocional y mantener el respeto, es posible que **la otra persona** con la que discutes **no haga nada de esto**, y provoque una contaminación terrible en la discusión y en la comunicación.

Y si estás en uno de estos casos, debes **plantearte seriamente si quieres estar cerca de una persona que tiene estas actitudes**.

Seguir estos pasos en los procesos de discusión ayuda a **tener una guía para avanzar** por nuestras discusiones, pero también debemos **repasar algunos de los principios básicos** que debemos **mantener durante las discusiones** para **asegurar** que no nos perdemos en la niebla, y que **no contaminamos la discusión**.



PRINCIPIOS BÁSICOS QUE DEBEN ESTAR PRESENTES / 1

Estos principios, actitudes e ideas deben estar presentes en nosotros durante nuestras discusiones.

Deben ser nuestro **ABC** sobre como comportarnos durante las discusiones para facilitar que estas sean sanas y correctas.



1. NO CONTAMINAR LA DISCUSIÓN

Lo peor que puede pasar es que una discusión se contamine.

Una discusión contaminada es desagradable, poco productiva, y básicamente dañina.

Puede incluso dejar secuelas y sensaciones muy malas a largo plazo, y puede hacer una bola gigante de cosas irrelevantes, y hacer que pasen cosas que no queremos que pasen, como gritos, peleas, u otro tipo de agresiones físicas y verbales.



Y las discusiones se pueden contaminar por muchos motivos, pero las principales causas son las siguientes:

- Excesivas implicaciones emocionales.
- Faltas de respeto.
- Falta de empatía.
- Actitudes condescendientes y categóricas.
- Dispersión del foco de problema, o añadir problemática innecesaria.
- Reproches y actitudes no constructivas.
- Lenguaje no verbal y tonos de voz descontrolados.
- Errores comunicativos.
- Invalidaciones.
- Etc.

Por todo esto, y mucho más, es por lo que el primer principio básico para discutir bien es **buscar que la discusión no se contamine**.

Y tener especial cuidado en que **todo esto no pase**, y también **decirle a la otra persona** (en la medida de lo posible) **que intente no hacer o decir cosas que contaminen la discusión**. Como el clásico “*Por favor, dímelo sin gritar*”.



PRINCIPIOS BÁSICOS QUE DEBEN ESTAR PRESENTES / 2

2. MANTENER EL RESPETO Y LA EMPATÍA

Ahora ya sabemos que primero hay que evitar que la discusión se contamine, pero ahora, en la otra cara de la moneda, debemos poner especial atención en mostrar de forma activa el **respeto y la empatía**.

Porque mostrar respeto y empatía de forma activa y consciente, **ayudará más que ninguna otra cosa** a encauzar la discusión en una **buena dinámica** y un **buen ritmo**.

3. EXPRESARSE CORRECTAMENTE

Para algunas personas esto puede ser más complicado, pero si quieres discutir es importante que **trabajes mucho la forma en la que te comunicas**.

Que pongas **atención en la forma en la que hablas**, que te fijas en tu tono, en cómo expresas las cosas, y que estés seguro que estás transmitiendo el mensaje correcto. Y que **dices lo que quieres decir**.

A veces para hacer esto correctamente necesitamos momentos de calma para pensar las cosas. Si es el caso, **pide espacio para pensar**, y **mejor no digas cosas que no estés seguro que quieras decir**.

4. SABER PERDONAR, SABER PEDIR PERDÓN, Y MANTENER LA AUTOCRÍTICA

Tener la capacidad de **darnos cuenta** cuando **hemos hecho algo mal**, aceptarlo, y **saber pedir perdón**, es **básico para que una discusión se pueda resolver**. Y del mismo modo, **saber perdonar a una persona que ha hecho algo mal** y está pidiendo disculpas sinceras.

Si **no tenemos esta capacidad de autocrítica**, ni aceptamos que podemos estar equivocados (o que nos hemos equivocado), vamos a **contaminar la discusión** buscando **argumentos no relacionados** con el tema, **cambiando el foco** del problema, teniendo reacciones emocionales excesivas, y haciendo todas estas cosas nada recomendables y que no llevan a ningún lado, todo con tal de **no aceptar que nos hemos equivocado**.

Acabaremos **haciendo la pelota más grande**, con tal de disolver nuestra equivocación en el total de la discusión. Como los políticos.

Tener **capacidad de autocrítica** es una de las cualidades que personalmente **me parecen más admirables**, porque implica tener la valentía de luchar contra ti mismo, y de cuestionarte tu realidad y la validez de tus acciones, y **sobre todo**, si esta autocrítica viene de la mano de la **capacidad de pedir perdón** y **reconocer estos errores** ante **otras personas**.



PRINCIPIOS BÁSICOS QUE DEBEN ESTAR PRESENTES / 3

5. ACTITUD DE MEDIACIÓN

Otro principio (o técnica) para que las discusiones sigan una buena dirección es **plantear internamente la discusión como si le estuviera pasando a dos personas ajenas**, y tomar en tu mente la actitud de una persona que está mediando para resolver el asunto.

¿Pero qué es la mediación?

La mediación es la participación de un tercero en una discusión en la que no es una parte afectada, y ayuda a que la discusión siga un buen cauce.

Un mediador debe **ayudar a que las partes** que están discutiendo **sigan los pasos** en la discusión para llevar a una solución y resolver el problema, pero además debe tener una participación activa en **vigilar** que **la discusión no se contamine**, y llamar la atención de las partes si están **haciendo cosas que contaminen** la discusión.

Seguramente en tu vida hayas participado como mediador en algún momento, incluso inconscientemente, pero ahora podrás hacerlo de forma consciente, ayudando a las partes a que sigan un cauce saludable en su discusión.

Pero es realmente importante que **tú como mediador, no causes la contaminación** de la discusión.

Si llegado un punto **ves que hay una discusión contaminada** y **crees que puedes ayudar**, habla con las partes y ofrece tu ayuda para mediar la discusión. Explica lo que vas a hacer, y si las partes acceden, ayuda a que su discusión tome una buena dirección.

Y por otro lado, si te encuentras con **una persona con la que no puedes discutir**, o estás ante una situación muy compleja, puede buscar una **persona que medie** durante vuestra discusión.

Con estos **principios básicos**, y **los pasos a seguir** en el proceso de una discusión, deberías tener **mejores herramientas** para que la **próxima vez que discutas con alguien**, las cosas vayan en una **dirección más adecuada**.



LA OTRA PARTE DE LA PELÍCULA

LA DISCUSIÓN ES COSA DE DOS



Habrán **personas** con las que aunque **hagamos todo lo posible** para hacer que las discusiones mejoren, que la comunicación sea efectiva, y que **pongamos todo de nuestra parte para llegar a una buena situación, esto no ocurra nunca.**

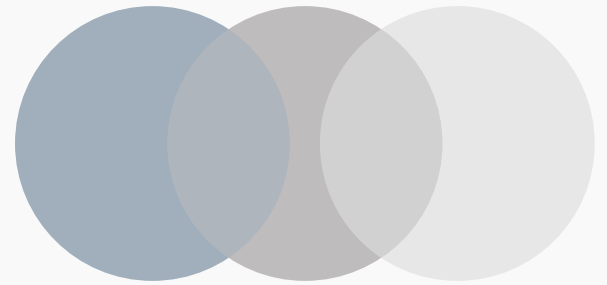
Porque al final aunque **tú muestres empatía, cuides no contaminar** la discusión, busques **soluciones**, pongas **el foco** en el problema etc., la otra persona haga todo lo contrario, y esté gritando, dispersa, sea agresiva, y haga todo mal.

Incluso que no quiera nunca terminar de discutir.

Y este último punto puede ser muy complejo, porque hay gente que realmente **no para nunca**, y esto de “*si uno no quiere dos no pelean*” resulta casi imposible. En estos casos vale la pena hasta **cuestionarse si** en primer lugar **queremos discutir con una persona así**, y si vale la pena el esfuerzo de **cuidar o estar en esa relación.**

Porque al final **una discusión es cosa de dos**, y aunque tú hagas un esfuerzo increíble en mantener la serenidad, mantener el foco en el problema, mantener la empatía, buscar soluciones, limitar la implicación emocional y mantener el respeto, **es posible que la otra persona con la que discutes no haga nada de esto**, y provoque una contaminación terrible en la discusión, de la comunicación y **al final sea imposible que haya una relación buena.**

Si estás en uno de estos casos, o te has encontrado con personas así con las que la comunicación es terrible hagas lo que hagas, debes **plantearse seriamente si quieres estar cerca de esta persona.**



*La idea de **si uno no quiere dos no pelean** no es correcta.*

No es correcto permitir que situaciones injustas transgredan por evitar un conflicto o una discusión.

*Pero hay que estar totalmente seguros de que **todo lo que podíamos hacer por nuestra parte para solucionar el conflicto lo hemos hecho.***



Pero incluso en los casos difíciles **debemos intentar poner todo de nuestra parte para mejorar la comunicación.**

Si esta relación nos importa.



PARA TERMINAR



Sinceramente espero que de este programa hayas sacado **información útil y práctica para mejorar tus relaciones y conexiones sociales** a través de una mejora en tus capacidades comunicativas.

Espero que ahora seas **una persona más capaz de comunicarse correctamente**, de establecer **vínculos sólidos con otras personas** (si es lo que buscabas), y que tengas una vida más satisfactoria y feliz.

Te recomiendo encarecidamente que **comiences a registrar** (al menos durante unas semanas) los **eventos comunicativos interesantes** que te puedan ayudar a comunicarte mejor en el futuro.

Registra **validaciones, discusiones**, momentos en los que hayas utilizado **herramientas de mejora de la comunicación**, o **dónde hayas cometido errores**, o donde te haya faltado mostrar empatía e incluso mostrar asertividad.

PORQUE ESTO ES UN TRABAJO PARA TODA LA VIDA.

Siempre habrá algo nuevo que aprender, y siempre podremos mejorar nuestras comunicaciones.

También habrá momentos donde hacer todo esto sea fácil y natural y momentos donde cueste más, pero con la **práctica**, la **dedicación**, la **constancia** y el **trabajo diario** podremos lograr **resultados increíbles**, y tendremos vidas muy felices y con el tipo de relaciones que queremos.

**MUCHAS GRACIAS
UN ABRAZO**