

Nuevo Management

**¿Sabemos lo que encierran
nuestras comunicaciones?**

¿Sabemos lo que encierran nuestras comunicaciones?

La mayoría de personas desconocen el fondo de lo que comunican o de lo que les están diciendo. Es el nexo primordial mediante el que nos relacionamos con los demás. Llevado al plano de la gestión directiva, uno de los mayores valores que todo ejecutivo debe conocer.

Existe un conjunto de factores que dificultan la comunicación. Muchos de ellos, son tratados en las técnicas de comunicación: mejor dominio del lenguaje, escucha activa, presentaciones eficaces, etc.; sin embargo, los factores que en mi opinión son más importantes se refieren a aquellos que señalan que no tenemos conciencia ni de quienes somos nosotros mismos ni de quienes son los demás. Esta baja, a veces nula, conciencia está sostenida básicamente por tres aspectos: identidad colectiva, baja empatía e incoherencia mental.

Identidades colectivas

Todas las personas, en mayor o menor medida, estamos inmersas en entornos diversos con los que nos integramos o adaptamos, con la finalidad de hacer común una serie de prácticas, usos, costumbres, tradiciones, reglas de comportamiento, cultura de empresa, cultura social, etc., que conformarían las llamadas identidades colectivas. En base a algunos roles ya predeterminados, adaptamos nuestro lenguaje y comportamiento según nos hallemos ante los distintos receptores de los mismos. Estos usos y costumbres van evolucionando a lo largo del tiempo.

Para tener una mejor perspectiva de ello, lo veremos con claridad si tomamos puntos de referencia distanciados en el tiempo a lo largo de la Historia. Como bien explica Alvin Toffler en su libro “La tercera ola”, cuando la Era de la industrialización fue solapándose a la Era de la agricultura cambiaron los roles familiares, al desplazarse la producción económica del campo a la fábrica. La familia dejó de trabajar como una unidad formada por padres, hijos y parientes, quedando desintegrada. El origen patriarcal de la familia, no tenía ya el mismo valor y los diferentes miembros eran atendidos por otras instituciones fuera de la familia para hacer posible el trabajo en la fábrica que requería una mayor movilidad de los miembros: ancianos pasaron a ser cuidados por asilos, niños recibían educación en escuelas entre otros cambios.

Creamos una comunicación determinada en base a las reglas de las identidades colectivas de cada entorno en el cual operamos, de forma que podemos tomar como nuestra una frase en un contexto determinado y decir absolutamente lo contrario en otro contexto. Adaptando nuestra comunicación expresamos que uno se identifica con ese colectivo siendo coherentes con él, pero no siempre ésta comunicación es coincidente con el pensamiento propio.

A veces, se dice más lo que otros esperan oír para conseguir aprobación dando autoridad al otro sobre nuestra propia forma, incluso sin saber lo que verdaderamente se está diciendo. Otras veces decimos lo que sabemos o creemos que es correcto en un contexto determinado, aunque ello vaya en contra de nuestras propias creencias y de las del receptor o receptores, que también las dan por buenas, igualmente, por considerarlas conformes al entorno. Tal es así, que al final estos supuestos son aceptados como base del comportamiento esperado donde operan esas identidades. Al salir de ese entorno, la mayoría de esos mensajes se desvanecen, forman parte de la inercia operativa y quedan despersonalizados.

Para conseguir influenciar el entorno, muchas personas utilizan expresiones de emocionalidad en lugar de ser asertivos en la comunicación. Usando la emocionalidad la influencia sobre el otro se realiza bajo el intento del dominio del otro, para conseguir lo que queremos. Mediante la asertividad, lo que hacemos es ejercer nuestro derecho de elección ante las posibilidades y no condicionamos al otro, dejamos el espacio para que también el otro sea, por sí mismo, sin nuestros condicionantes.

En el momento de transición actual hacia la Era de la información, son muchas las formas y reglas que conviven generando complejidad ya que entran en conflicto unas con otras, pues conviven aspectos del pasado con los emergentes. Y por eso, nuestra adaptación al entorno produce que, también en nuestras comunicaciones, muchas veces perdamos parte de lo que queremos en pos a lo que creemos que procede.

Baja empatía

La falta de empatía dificulta la comunicación, al no ser capaces de ponernos en el lugar del otro para comprender el mensaje. Si atendemos a la comunicación con una actitud en la que predomina nuestro propio juicio o ego, no estamos en disposición de conseguir que la comunicación fluya sin ser deteriorada por nosotros mismos. La distorsión queda producida, sin necesidad de otros agentes externos. Se trata de estar a disposición del otro para escucharle y preguntar para entender, no para etiquetar a priori. Los malos entendidos surgen de la falta de empatía.

También la falta de empatía hace que no entendamos el contexto del mensaje que recibimos, lo que produce una incoherencia en el contenido del mensaje, al aplicarle nuestro propio contexto sustituyendo al del emisor. Esta es la causa de frecuentes discusiones, en las que ambos dicen lo mismo de diferente forma, o bien, donde no se llegan a acuerdos porque se está hablando de cosas totalmente distintas.

¿De dónde surge la empatía? De la visión que tengamos acerca de los demás y de nosotros mismos, de ser conscientes que nadie es perfecto y que podemos ponernos en el lugar del otro. La mentalidad abierta y flexible es clave para la empatía tenga lugar. Abiertos para que exista una confianza básica sobre la que poder comunicarse, y flexibles para poder responder ante situaciones cambiantes.

Incoherencia mental

La incoherencia mental es la que hace que no tengamos plena conciencia de nuestro pensamiento, comportamiento y comunicaciones. Esta incoherencia mental es causa y origen de una baja autoconciencia, bajo autoconocimiento de nuestro pensamiento y baja conciencia de nuestro pensamiento, comportamiento y comunicación.

Somos incoherentes mentalmente, ante situaciones concretas, nuestra incoherencia mental nos ofrece varias respuestas diferentes debidas a las típicas contradicciones o posibles paradojas. Es probable que las posibles respuestas, por ser tomadas en un plano superficial donde esas paradojas o contradicciones no están resueltas, sean incorrectas o incoherentes con nuestros principios y valores.

Al tener una baja autoconciencia y producir esos comportamientos y comunicaciones incoherentes, los receptores muchas veces pueden captarlo, dificultando la comunicación y la coordinación de acciones; en definitiva, la colaboración y el trabajo en equipo.

www.NuevoManagement.com

Reconceptualización empresarial, actividades y servicios para el cambio y la innovación

Próximas actividades en Barcelona y Madrid

Executive Building^ã

Preparación para directivos en las competencias de Nuevo Management mediante coaching y entrenamiento.

Más información, fechas e inscripción en: www.NuevoManagement.com

PATROCINADOR

mente sistémica

www.MenteSistemica.com