

**INFORME ESPECIAL**

**COMUNICACIÓN**

**DE CALIDAD =**

**CALIDAD**

**♥ DE VIDA ♥**

# INFORME ESPECIAL

## Comunicación de Calidad = Calidad de Vida

### Desenmascarar el Caos y viajar hacia la Excelencia

*En el dique del Pabellón de Piedra se levantaba un gran arce. Su tronco estaba podrido y hueco; así, cuando llovía, el árbol vacío se llenaba de agua. Un vendedor que pasaba por allí con un cargamento de anguilas, puso una de ellas dentro del tronco podrido, por divertirse.*

*Como sea que las anguilas no crecen en los árboles, los aldeanos que la vieron pensaron que se trataba de un animal sagrado, y construyeron un templo junto al árbol; le sacrificaban diariamente algún ganado, y llamaron a aquel sitio "el Templo de la Madre Anguila".*

*Se creía que quienes rezaban en su altar tendrían buena suerte, mientras que quienes ofendían a aquel dios serían perseguidos por la desgracia.*

*Cuando el vendedor volvió por aquel camino y vio lo que había sucedido, se llevo la anguila para hacerse un caldo. La anguila dejó así de ser sagrada.*

-----

Te anticipo que lo que vas a encontrar en este informe rompe moldes y deshace tópicos muy extendidos sobre ese fenómeno humano que es la Comunicación.

Es un informe especial sobre la Comunicación entre Personas. Es posible que lo estés leyendo motivado por una necesidad personal, porque quizás estás viviendo algún conflicto en tu vida familiar, social o profesional, o también porque estás tratando de ayudar a alguien cercano a ti, que está inmerso en un problema en sus relaciones personales o profesionales.

Mientras lees este informe yo me estoy comunicando contigo. Yo soy el "emisor" de este texto y de los mensajes que contiene y tu eres el "receptor". Pero aunque esto sea verdad, apenas explica una pequeña parte de todo lo que está ocurriendo en este "acto" de comunicación entre los dos, pues hay mucho, mucho más. No obstante, puede que seas de esas personas que no quieren saber nada más sobre esto de "comunicarse" porque crees saberlo todo sobre ti mismo (en ese caso, me puedes perdonar esta afirmación: eres como aquellas personas de la fábula que veían a la anguila como un animal sagrado), diciendo cosas como por ejemplo:

*"¿Para qué?, si yo ya me comunico. A mi no me hace falta".*

Sin embargo si sigues leyendo, podrás descubrir aspectos que quizás nunca hayas tenido en cuenta de este importantísimo fenómeno que llamamos "Comunicación". Aspectos que siempre han estado ahí, que siempre han afectado e influenciado no solo a la manera personal de comunicarnos con nosotros mismos y con los demás, si no también inevitablemente -en mayor o menor grado-, a la calidad de tu vida relacional: familia, amistades, vecindad, sociedad y profesión.

Para que puedas encontrar esto que te acabo de anunciar, con tu permiso, me atrevo a “meterme” en tu vida. Si, te voy a contar una parte muy importante de la historia de tu vida. Es muy, pero que muy importante. Y para que mi atrevida conducta te sea agradable, voy a tratar de entregarte ese trozo de tu historia envuelto en toda mi experiencia y con todo mi cariño.

Y si estás leyendo esto, significa que estás interesado y me dejas explicar porqué es tan importante para ti.

## **ENTENDIENDO LO QUE PASÓ** **Breve historia de tu vida**

**Todo lo que sabes lo has aprendido de otros.** Todo lo que sabes hacer te lo han enseñado. Nada de todo ello es “tuyo”. Lo que sí es tuyo y está en ti por el hecho de ser nacido es, la Capacidad de Aprender cualquier cosa.

Gracias a esa capacidad innata, aprendiste y descubriste muchas cosas básicas y fundamentales que hoy llevas contigo: la manera de moverte en el espacio (caminar, correr, el uso del cuerpo en general), el lenguaje verbal (uno a más idiomas quizás), los modelos de pensamiento, incluyendo la mayor parte de tus ideas, creencias, opiniones, criterios y valores, las maneras de comportarte (todos los patrones conductas, gestión de las emociones básicas, rabia, miedo, dolor, alegría y amor), amén de otros aprendizajes necesarios para la supervivencia (satisfacción de necesidades básicas).

**Todo lo aprendiste de los tuyos.** Ellos fueron tus modelos y tu aprendiste básicamente imitándolos. Y conforme has ido creciendo, la práctica de lo aprendido te ha permitido enriquecerte ayudado quizás por los modelos de otros. Pero me voy a centrar en **cómo aprendiste a comunicarte.** Prácticamente hoy, en tu vida adulta, sigues poniendo en práctica las maneras que aprendiste-interiorizaste en los 2 primeros años de vida. El aprendizaje fue muy intenso (se dice que es la fase más intensa del aprendizaje en la vida) hasta construir todo un Rol de Comunicación que te caracterizó. Aquel rol (con frecuencia acompañado de una etiqueta), lo construiste con una fuerte y profunda estructura y lo elevaste –sin saberlo- a la categoría de Ser.

**¿Cuál fue la etiqueta de tu rol de comunicación que te pusieron?:** ¿El niño bueno? ¿La niña graciosa? ¿El responsable? ¿La tímida? ¿Eras acaso el “malo”? ¿La extrovertida? ¿El cascarrabias? ¿El mentiroso? ¿La despistada? ¿La princesa de la casa? ¿La inteligente? ¿El que todo lo consigue? ¿La mejor? ¿El desastre?... ¡Uf!

Pero... aparte de si hubo algo problemático o no en aquello, hoy, te sigue haciendo efecto. ¿Sabías que en tu vida adulta, en situaciones de relación-comunicación con circunstancias similares a las de aprendizaje en la infancia, reaccionas fielmente, exactamente igual a cómo lo aprendiste entonces?

**Tus grandes habilidades innatas estuvieron en juego.** Sobre todo por que tenías la necesidad vital (aunque sin conciencia de ello) de sobrevivir, de ser aceptado y amado. Tu capacidad de aprendizaje te permitió adaptarte al medio, aprender a comunicarte para desenvolverte en ese medio, pero a la vez, de algún modo te encasilló y te atrapó y, como si fuera una cárcel inconsciente, te ha impedido acceder y abrirte a muchas y nuevas formas de comunicarte con los demás en cualquier situación de tu vida.

**Y hasta es posible que ese rol lo consideres “bueno”.** Pero lo bueno es enemigo de lo mejor. Aquello que consideramos bueno o suficiente, a la vez también nos atrapa en el conformismo, en lo establecido, y nos impide mejorar los resultados que obtenemos.

Hasta aquí la breve historia anunciada. No pienses que es única, en realidad es común para todos. Es el discurso que versa sobre cómo fuimos condicionados en la infancia para toda nuestra vida, salvo que lo cambiemos, que lo mejoremos, que lo “reaprendamos”. Espero haberte dado comprensión de lo que pasó , porqué y para qué pasó.

Se dice que la gente sólo mejora cuando la cosecha que obtiene por hacer las cosas como las hace no le satisface. ¿Y qué pasa contigo? ¿Estás en una situación que es cada vez más incómoda, pero no haces nada por cambiar y mejorar y exiges que los demás lo hagan?, ¿Te quejas de que los demás no te entienden o no te escuchan?, ¿No sabes cómo explicarte mejor?, ¿Te reprochan que hablas mucho y escuchas poco?... Y entonces, si fuera así para ti, quizás ya has descubierto que para que tus relaciones mejoren es fundamental que empieces por ti mismo... Si es así, sigue leyendo.

## ENTENDIENDO LA COMUNICACIÓN

Ya sabes que puedes mejorar. Además seguro que conoces a alguien que lo ha hecho. Tienes mucha práctica en la vida haciendo ajustes, pequeños y grandes. Estás equipado con todas las habilidades que necesitas. Quizá sólo puedas necesitar poner a punto algunas de esas habilidades. Como te decía antes, conocer y descubrir aspectos que quizás nunca hayas tenido en cuenta de este importantísimo fenómeno que llamamos “Comunicación” puede ayudarte más a entender lo que ha pasado en tu vida hasta ahora y a abrirte a todas las posibilidades de cambiar y mejorar tu manera de comunicarte con los demás, para ser más influyente, más claro, para obtener mejores relaciones y mayor calidad de vida.

Si sigues dispuesto a ello, te entrego ahora estos conceptos del fenómeno de la Comunicación del ser Humano. Y quiero explicarme con brevedad, claridad y sencillez suficiente, para que los puedas interiorizar y comprender más fácil y profundamente:

### 1.- UNIVERSAL Y PERMANENTE

¿Sabías que NO existe la “No Comunicación”?

¿Sabías que en todo momento y lugar nos estamos comunicando con alguien?

Así es, NO podemos NO comunicar. Aunque estemos solos en una cueva, cuanto menos nos hablamos a nosotros mismos, eso, si no dialogamos con nuestros seres conocidos que llevamos en la memoria de la experiencia . Incluso durmiendo, nuestro inconsciente lo sigue haciendo a “su manera”.

La única manera de No comunicar es estar muerto. Pero ¡joj!, un cadaver también “nos comunica su estado”. Así pues la comunicación acaba con el entierro o la incineración. 😊

Si me comunico estoy vivo y por lo tanto, respiro. La Comunicación tiene el mismo rango. Símbolo de Vida. Así que ya puedes ir poniendo en duda afirmaciones del tipo: *“Es que el problema es que fulano o mengano, no se comunica...”* 😊

**Resumen:** Te estás comunicando a cada instante.

### 2.- QUÉ HACEMOS PARA COMUNICARNOS Y RELACIONARNOS

¿Sabes cuáles son nuestras “herramientas”, nuestros medios, cómo lo hacemos?

Los tres grandes pilares de la Comunicación: Cuerpo, Palabra y Voz.

Si yo te preguntase qué importancia das a cada uno de esos pilares, ¿qué responderías?. Te cuento y te adelanto que a lo largo de mi profesión, después de haber trabajado en talleres de Comunicación Interpersonal con miles de personas, casi el 100% de los participantes han respondido que lo más importante es la Palabra.

¡Pues NO! El reparto de importancia es este: Cuerpo 55%, Voz 38%, Palabra 7%. (Investigado hace más de un siglo, así lo corroboran las investigaciones más recientes de la Programación Neuro-Lingüística más avanzada, la Neurociencia, etc.)

Si te he sorprendido con estos datos, te invito a reflexionar sobre ti mismo con estas preguntas: ¿Dónde pones normalmente la mayor parte de tu atención vital con tu interlocutor? ¿En lo que dice?, o en ¿cómo lo dice?.

Que sepas que, aunque no tengas conciencia de esos tres canales, o de alguno de ellos, tu sistema está interiorizando absolutamente todo lo que tu interlocutor te está comunicando, con el cuerpo, con la voz y con el contenido verbal. Y viceversa.

**Resumen:** Nos comunicamos con la palabra, la voz y el cuerpo.

### 3.- CAPACIDADES INTERNAS EN JUEGO

¿Porqué no probar a hacer las cosas de otra manera para obtener una cosecha distinta? ¿Qué nos lo impide?

Uno de los mayores impedimentos para cambiar radica en esa poderosa creencia inconsciente que nos “inyectaron” en la infancia (sin saber que lo hacían) refiriéndose a nuestra manera personal de comunicarnos, al rol personal de comunicación y que reza algo así como: *“Tu eres así, tu eres eso”*

Sin darnos cuenta, nos aferramos a esa creencia y la abanderamos para justificar el hecho de no cambiar, de no movernos hacia roles nuevos de comunicación. A partir de esa creencia, formulamos consecuentemente otras como: *“Si yo cambiase, dejaría de ser yo”*, *“Yo soy así, ¿qué le voy a hacer!”* etc.

Las Creencias, los Juicios, y Opiniones que tenemos sobre nosotros mismos y los demás, sobre cómo deben ser las cosas nos perjudican, nos sabotean la experiencia de cambiar algo para mejorar, pues podemos llegar a estar tan convencidos (a pesar de estar equivocados) que les damos la categoría de Verdad, para nuestra desgracia, pues seguiremos adorando por error establecido, al animal sagrado.

La importancia de Aceptar lo dicho es predominante. Se nos abrirán muchas puertas, nuevos caminos, y mientras aprendemos nuevas maneras de comunicarnos, nuestra identidad, lo que en el fondo somos en esencia, no está en peligro, nada podemos perder, al contrario, siempre podemos ganar.

Precisamente, cualidades inherentes a nuestro SER, cualidades con las que nacemos, siempre están disponibles para nosotros y nunca es tarde para ponerlas en práctica. Así, mientras aprendemos nuevas formas de hacer las cosas, mientras nos “reconstruimos”, esas cualidades entran en juego, como por ejemplo: la ya

mencionada Capacidad de Aprendizaje y Adaptación o, el valor de Descubrir, la Flexibilidad, la Perseverancia, la Paciencia, la Humildad, el Amor, la Alegría, la Generosidad, el Respeto, etc., acompañadas por una actitud de compromiso y firme voluntad, nos van a llevar al logro de poder comunicarnos con nosotros mismos y con los demás de maneras mucho más exitosas. Tu puedes construir un rol de comunicación que te dará mucho más poder personal.

**Resumen:** Tienes todos los recursos necesarios para mejorar tu rol de comunicación

#### 4.- INTENCIÓN Y OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN

¿Alguna vez te has preguntado PARA QUÉ nos comunicamos los seres humanos?

¿Qué respondes tu ahora a esta pregunta? Según tu, ¿cuál crees tu que es el objetivo más importante, el más sublime de la Comunicación?

¿Sabes que la gran mayoría de las personas a quienes he hecho esta pregunta no aciertan en plenitud?. No, la gran mayoría se queda corta, diciendo cosas como por ejemplo: *“Para transmitirnos información”* (lo cual es verdad, pero no es el objetivo, es más bien un sinónimo del proceso de comunicación, como lo es también aquello de *“para expresarnos”*), o, *“Para convencer a los demás”* (a lo que yo les digo si saben para qué quieren convencer, y responden que para que alguien haga lo que uno quiere que haga, ir, venir, pensar de cierto modo, o incluso *“para que me compren algo”*, etc), o los hay que dicen *“para amarnos”* (y yo les digo que difícilmente lo conseguirán si no alcanzan antes el verdadero y más importante de los objetivos), etc.

El objetivo más importante es pues, que nos comunicamos PARA ENTENDERNOS MUTUAMENTE. Ni más ni menos. Nuestra naturaleza lleva consigo esta cualidad potencial. Y como no existe la acción sin intención, ésta será muy beneficioso conocerla, pues nos ayudará siempre a comunicarnos mejor.

¡Cuántas veces nos metemos en tremendos líos por no saber esto, mientras exigimos a los demás que nos entiendan!

**Resumen:** El objetivo de la Comunicación es Entendernos Mutuamente.

#### 5.- ROLES DE COMUNICACIÓN Y ADAPTACIÓN

¿Sabías que en el mundo hay tantos roles de comunicación como habitantes hay en el planeta tierra? ¿Y sabes porqué esto es así?. ¿cuántas veces has oído la afirmación *“cada persona es un mundo”*?. Si, cada uno de nosotros somos programados-condicionados en la infancia por nuestros mayores, y cada uno de nosotros, aún siendo hijos de los mismos padres, hermanos/hermanas, estructuramos dentro de nosotros un modelo-rol de comunicación único que nos hace reaccionar de modo diferente al mundo que nos rodea. Y ello significa de facto, que tuvimos una gran capacidad para adaptarnos a lo que se nos entregó. De modo que el mejor comunicador del mundo sería aquél capaz de hacerse entender por el mayor número de personas posibles, más allá de las diferencias idiomáticas.

Que recuerdes esto te ayudará mucho, pues en cada ocasión, ante cualquier persona, podrás hacerlo de nuevo, podrás ADAPTARTE a la manera *“personal”* que el otro

tiene de comunicarse. La forma de hacerlo es seguir unos pasos que enseguida voy a describirte.

*Si mi objetivo es viajar comodamente por la tierra, en lugar de pretender alfombrar todo el planeta, eligo calzarme un buen par de botas para caminar.*

**Resumen:** Soy flexible y me adapto a quien tengo delante sin dejar de ser yo.

---

## UN BREVE RESUMEN PARA VER DÓNDE ESTAMOS EN ESTE VIAJE

He aquí resumidos ahora los aspectos descritos:

- 1.- Me comunico a cada instante
- 2.- Tengo en cuenta cómo uso el cuerpo, la voz y la palabra
- 3.- Tengo dentro de mí todo lo que necesito para enriquecer mi manera de comunicarme.
- 4.- Me comunico para entender a los demás y facilitar que los demás me entiendan.
- 5.- Puedo adaptarme al rol de comunicación de cualquier persona.

Si reflexionas un momento, pronto te puedes dar cuenta de que esos 5 puntos son simplemente ideas. Como lo son también todas las creencias que existen.

Pero lo verdaderamente interesante de estas 5 creencias, es que son **facilitadoras de la experiencia de vida** y no sabotadoras. Y las creencias funcionan así en nosotros.

Y para que funcionen, solo requieren ser pensadas y aceptadas, “jugando a que son verdad”, sin ningún otro esfuerzo añadido. Además, son gratis. Solo perderás viejas creencias y ganarás mucho, mucho, por ello, ya puedes comenzar tenerlas en cuenta y dejar que influyan en ti, en la calidad de tu Comunicación y por tanto, en tu Vida.

No obstante, puede que todavía tengas tus dudas, tus miedos a cambiar de forma de pensar, puede que todavía te auto-justifiques diciéndote a ti mismo que esto es difícil. Bien, estos serían algunos obstáculos internos ante el cambio. Si es tu caso, me permito sugerirte que antes de seguir adelante te leas mi Informe Especial (es otro regalo para ti): **“El Conflicto como Fuente de Mejora y Crecimiento”** .

---

Hacemos bien aquello que practicamos.

Si practicamos la tozudez, seremos expertos en “incomunicación”

Si practicamos la empatía, seremos expertos en relaciones armónicas.

Por ello, ¡cuidado con lo que practicamos!

Aunque es verdad que una mentira puede durar toda la vida de su portador, permite tu que *tu anguila* deje de ser sagrada para ti.