

"Cómo comunicamos: la Comunicación Global"

por Carmen Sebastián

La comunicación es como una obra de teatro o una película, tiene muchos colaboradores que ponen su granito de arena para que sea creíble, para que llegue al espectador. De la misma manera que en la película son imprescindibles el actor, el director, el escenógrafo, el cámara, en la comunicación lo son el lenguaje, las palabras que escogemos y cómo lo hacemos, el acento que damos con la voz, la mirada, el gesto de la mano, la posición del cuerpo, el carácter emocional de nuestro mensaje,...

Y para que la película sea redonda, al igual que la comunicación la colaboración entre los participantes tiene que ser estrecha; entonces conseguiremos ver algo que nos emociona, que nos toca.

En otras palabras, el ser humano comunica con todo su ser, se manifiesta de forma global, se afirma en cada gesto, Cada uno de sus actos, gestos y palabras son una manifestación de quién es y de qué necesita.

De hecho, recientes investigaciones demuestran que nuestros receptores neurológicos captan los siguientes matices emocionales en una conversación: tono de voz, palabras elegidas, detalles de la postura, gestos, ritmos, incluso aunque la información sea neutra.

La comunicación humana se puede dividir en tres tipos de lenguajes que actúan, como en las películas, de modo simultáneo:

El lenguaje verbal, lo que decimos con las palabras *El lenguaje no verbal*: lo que decimos con los gestos de la cara y del cuerpo, así como con nuestra imagen.

El lenguaje paraverbal: lo que decimos con la calidad y cualidad de la voz.

A esta división hemos de añadir varias consideraciones. En primer lugar que el 80 % de nuestro mensaje se transmite a través del lenguaje no verbal y de la voz (según la Escuela de Palo Alto, California). Y en segundo lugar que la razón se comunica a través de las palabras, del discurso, mientras que las emociones lo hacen a través del cuerpo y de la voz.

Hay un mecanismo humano innato que le empuja a expresarse en armonía, con todo su ser. Dicha armonía o congruencia dota a la comunicación de credibilidad, la multiplica, la potencia. La ausencia de congruencia en los lenguajes produce desconfianza en el receptor. Por congruencia entendemos que los tres lenguajes, el verbal, el no verbal y el paraverbal (la voz) comunican en la misma dirección, el mismo mensaje, el mismo contenido.

La comunicación emocional:

La gestión y el intercambio emocional

Las emociones son contagiosas, hay un sutil contagio emocional que se transmite, como ya

hemos indicado, en gran medida por la voz y el lenguaje no verbal. Gestionar bien nuestras emociones, nos permitirá transmitir las adecuadamente.

Desde el punto de vista fisiológico la correcta comunicación de las emociones es una conducta evolutiva, no sólo por que así nos lo indicó Darwin, sino porque tiene efectos sobre nuestra salud. "Los investigadores saben desde hace tiempo que existe una relación entre los estados psicológicos y la respuesta inmune. Cuando las regiones del cerebro asociadas con emociones negativas se activan, el organismo produce una reacción inmune más débil, según un estudio de la Universidad de Wisconsin-Madison (EEUU), publicado en Proceedings of the National Academy of Sciences" (1)

Las investigaciones sobre cómo sentirnos mejor, indican que estos sentimientos nacen básicamente de nuestro interior. Parece ser que las personas que manifiestan sentirse satisfechas con la vida, lo hacen incluso en los malos momentos, donde han localizado recursos que les permiten interpretar la realidad de un modo relativo. Esta interpretación les ayuda a mantener su emoción positiva frente a la vida. Por tanto la felicidad no depende de cosas externas, sino de la capacidad y habilidad que tenemos de interpretar los acontecimientos y a nosotros mismos, de un modo positivo (2) . "Los hombres no tienen miedo de las cosas, sino de cómo las ven" (Epicteto). "Si te sientes dolido por las cosas externas, no son éstas las que te molestan, sino tu propio juicio acerca de ellas. Y está en tu poder el cambiar este juicio ahora mismo" (Marco Aurelio)

Daniel Goleman en (3) nos habla de cinco pilares básicos para desarrollar la Inteligencia Emocional, considerada una metahabilidad: Reconocer las propias emociones, la piedra angular. Identificar las emociones tiene una relación directa con la empatía. Manejarlas , gestionarlas adecuadamente.

Utilizar el potencial, ser perseverante, motivarse.

Saber ponerse en lugar de los demás: empalizar

Crear relaciones sociales

Con el objeto de ayudar a gestionar y comunicar mejor las emociones, La Comunicación Emocional aborda cómo mejorar nuestra comunicación desde todos los lenguajes: la voz, el cuerpo, el verbo, el escenario, la imagen... al objeto de hacerlos congruentes y satisfactorios con nuestra intención emocional e intelectual. Y lo hace a través de intervenciones en formación de habilidades y competencias así como en intervenciones en consultoría que facilitan la aplicación de guías y programas a medida de la organización y sus necesidades.

Carmen Sebastián © Comunicación Emocional ®

www.comunicacionemocional.com comunicacionemocional7@gmail.com

(1) Diario El País, 2 de septiembre de 2003. Sección Sociedad y Salud

(2) Carmen Sebastián "La comunicación emocional" Prentice Hall 2001. Esic 2006

(3) Daniel Goleman "Inteligencia Emocional" Editorial Kairós 1996