Publicaciones

Libros

BREVE LISTA DE LIBROS SOBRE COMUNICACIÓN

"Comunicación Interna en la Empresa. Claves y desafíos", libro de un colectivo integrado por Estudio de Comunicación, Wolters Kluwer y Banco de Santander, coordinados por Benito Berceruelo y editado por AEDIPE. De interés especial para nosotros como decimos en la recensión publicada en el número anterior al recoger experiencias del Grupo Santander.

"La Comunicación emocional" por Carmen Sebastián. Guías de bolsillo. Editado por Prentice Hall. Dice la autora en la Introducción: "No se trata de un libro técnico sino de un manual divulgativo con una intención práctica y pedagógica. Tiene vocación de ser ágil, de dar respuestas claras a preguntas concretas que el lector se pueda formular. Pretende ser un glosario de técnicas y soluciones prácticas.

Tras unas consideraciones sobre el cambio y la necesidad de dar sentido a lo que se hace, entra en las diferentes formas con los que nos comunicamos: comunicación verbal (lenguaje), comunicación no verbal (el cuerpo y los gestos), y la comunicación paraverbal (la voz). Destaca la importancia de la 'congruencia' de los tres lenguajes, que los tres comuniquen en la misma dirección, y de la 'persuasión' como capacidad para despertar emociones. Propone hacer un diagnóstico de cómo nos comunicamos para lo que da interesantes consejos y sobre todo una excelente Guía de Observación. Nos sugiere unos criterios básicos de programación de objetivos, y una estrategia de éxito para pasar del estado actual al deseado, lo que la autora llama SCORE (síntoma, causa, objetivo, recursos y efectos), para a continuación



entrar de lleno en el importante capítulo de la preparación, al que sigue el de "la comunicación verbal" en el que hace énfasis en elaborar los mensajes teniendo en cuenta que hay tres tipos de gente: lo visuales (que aprenden por lo que ven), los auditivos (por lo que oyen) y los kinestésicos (por lo que sienten, por las sensaciones). Se detiene de forma especial en la 'metáfora' a la que califica de elemento clave de la comunicación indirecta en tanto sugiere el camino que hemos de tomar para resolver una situación, es como un chip de información, y, algo muy importante, nos da una Guía para su utilización. Sigue con la comunicación no verbal, deteniéndose especialmente en la manos y en el rostro, y no advierte de que la congruencia de lenguajes dota a la comunicación de credibilidad, la multiplica y la potencia. Después de dedicar su atención al "poder de la imagen" (cómo vestir) y al uso de la voz como comunicación paraverbal, penetra en el interesante y extenso capítulo de "Gestione sus emociones: la comunicación emocional" que resumo con las palabra iniciales de la autora: "Creo que lo más importante cuando hablamos en público es transmitir una emoción positiva. Para ello hemos de vivirla, ya que difícilmente transmitimos aquello que no sentimos". Nos da diez recursos para superar el miedo escénico y varios consejos para cómo comunicar emociones positivas. Dedica un capítulo a la creatividad, deteniéndose de manera especial en recordar la conocida obra de Eduard de Bono "Seis sombreros para pensar". Y cierra el libro con "La gestión del debate". Hay dos Anexos: uno sobre la utilización del territorio y los apoyos audiovisuales y un segundo sobre intervenciones ante los medios de comunicación, más un glosario de términos y una interesante bibliografía.