



Comunicación Eficaz

Dr. Octavio Reyes, Ph.D.

“La Comunicación”

La comunicación a sido estudiada por infinidad de personas en múltiples disciplinas, en virtud de su gran complejidad y trascendencia.

Actualmente entre diversos autores existen muchos consensos, pero no hay una definición que se considere universal y válida, sin embargo todas aportan elementos importantes para comprender la comunicación.

“La Comunicación”

La palabra comunicar, proviene del latín *comunicare* que significa “poner en común”; así la comunicación tiene como propósito poner en común conocimientos y sentimientos, lo que se logra a través de signos y símbolos, tales como la palabra hablada y escrita, la señal, el gesto y la imagen, lo que de manera general llamamos mensaje.

“Los Tipos de Comunicación”

La comunicación no es un acto, es un proceso. Cuando dos personas conversan, ambas están continuamente comunicándose, si no es con la voz, si con la mirada, con la postura, con la expresión facial, con la distancia o el acercamiento entre ellas.

Por lo anterior es que afirmamos que, dentro de los diferentes tipos de comunicación que se han definido, cabe mencionar los siguientes:

“Los Tipos de Comunicación”

- ✓ ***La Comunicación Verbal:*** que ciertamente son mensajes que enviamos por medio de la voz formulando palabras y lo que éstas significan.
- ✓ ***La Comunicación No Verbal o Corporal:*** conocida también como el lenguaje corporal, que son los gestos y señales que envía nuestro cuerpo, los cuales se manifiestan de manera inconsciente o involuntariamente.

“El Lenguaje Corporal”

La comunicación Corporal o No Verbal consiste en muy diversas señales que enviamos a través del cuerpo, como:

- ✓ La expresión facial.
- ✓ Los ojos y el contacto visual.
- ✓ La posición de la cabeza y hombros.
- ✓ La postura del cuerpo y ademanes.
- ✓ La distancia y el contacto físico.
- ✓ La vestimenta y su pulcritud.

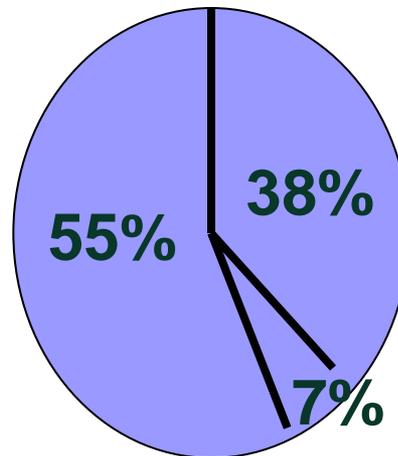
“La Eficacia del Mensaje”

El Prof. Albert Merhibian de la Universidad de U.C.L.A. en los EE.UU. a identificado los porcentajes de impacto de cada uno de los mensajes enviados.

Comunicación	Impacto
Palabras	7%
Tono de Voz	38%
Gestos y Movimiento Corporal	55%

“La Eficacia del Mensaje”

**Movimiento
Corporal**



Tono de Voz

Las Palabras

Donde:

7% + 38 % = 45%

Lenguaje Verbal

“Canales de Percepción”

En términos generales, los seres humanos percibimos el mundo a través de los órganos de los sentidos, sin embargo los canales de acceso que llevan la información al cerebro son tres:

Sentidos-Procedencia	Proceso
La Vista	V isual
El Oído	A uditivo
El Tacto, el Gusto y el Olfato	K inestésico
Sentimientos y Emociones	

“Descripción de los Canales”

Visual (**V**) = Implica la capacidad de recordar imágenes vistas con anterioridad, así como la posibilidad de crear otras nuevas y/o transformarlas.

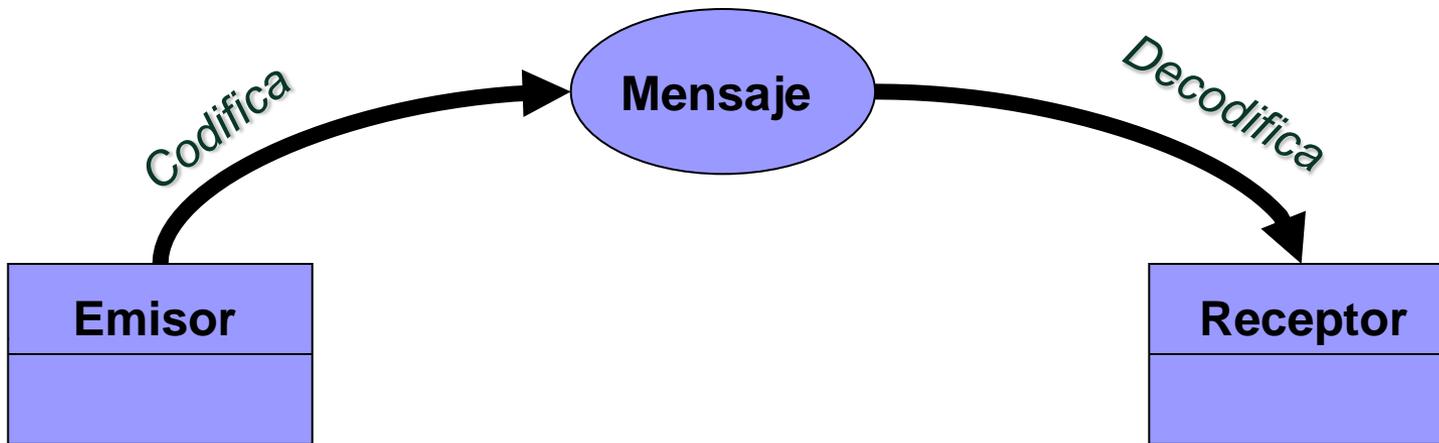
Auditivo (**A**) = Es la capacidad de recordar palabras y sonidos escuchados y de formar otros nuevos.

Kinestésico (**K**) = Se incluyen las sensaciones corporales, del tacto, gusto, olfato y las emociones o sentimientos.

“Canales de Percepción”

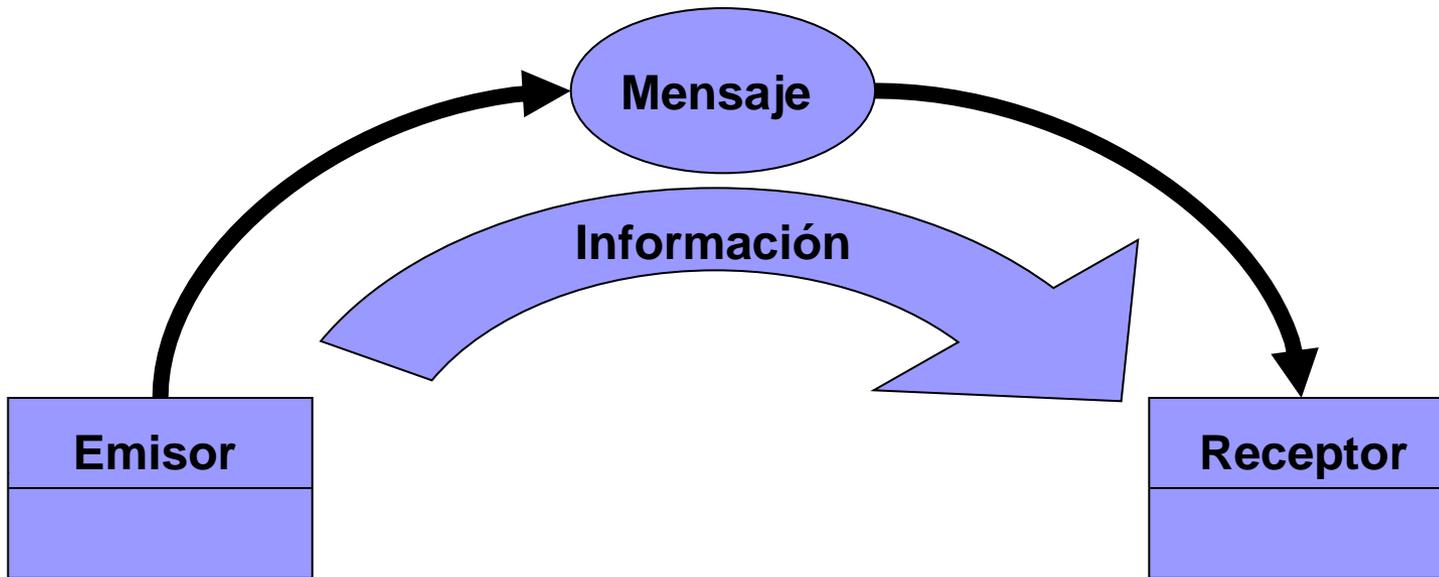
- ✓ En cualquier conversación tenemos mejores probabilidades de éxito si logramos coincidir con el canal de percepción preferente (**V,A,K**) de las personas.
- ✓ Se recomienda en consecuencia, que envíes señales de comunicación en el mismo canal de tu interlocutor para que el mensaje haga “clik” en su cerebro.

El Proceso de la Comunicación



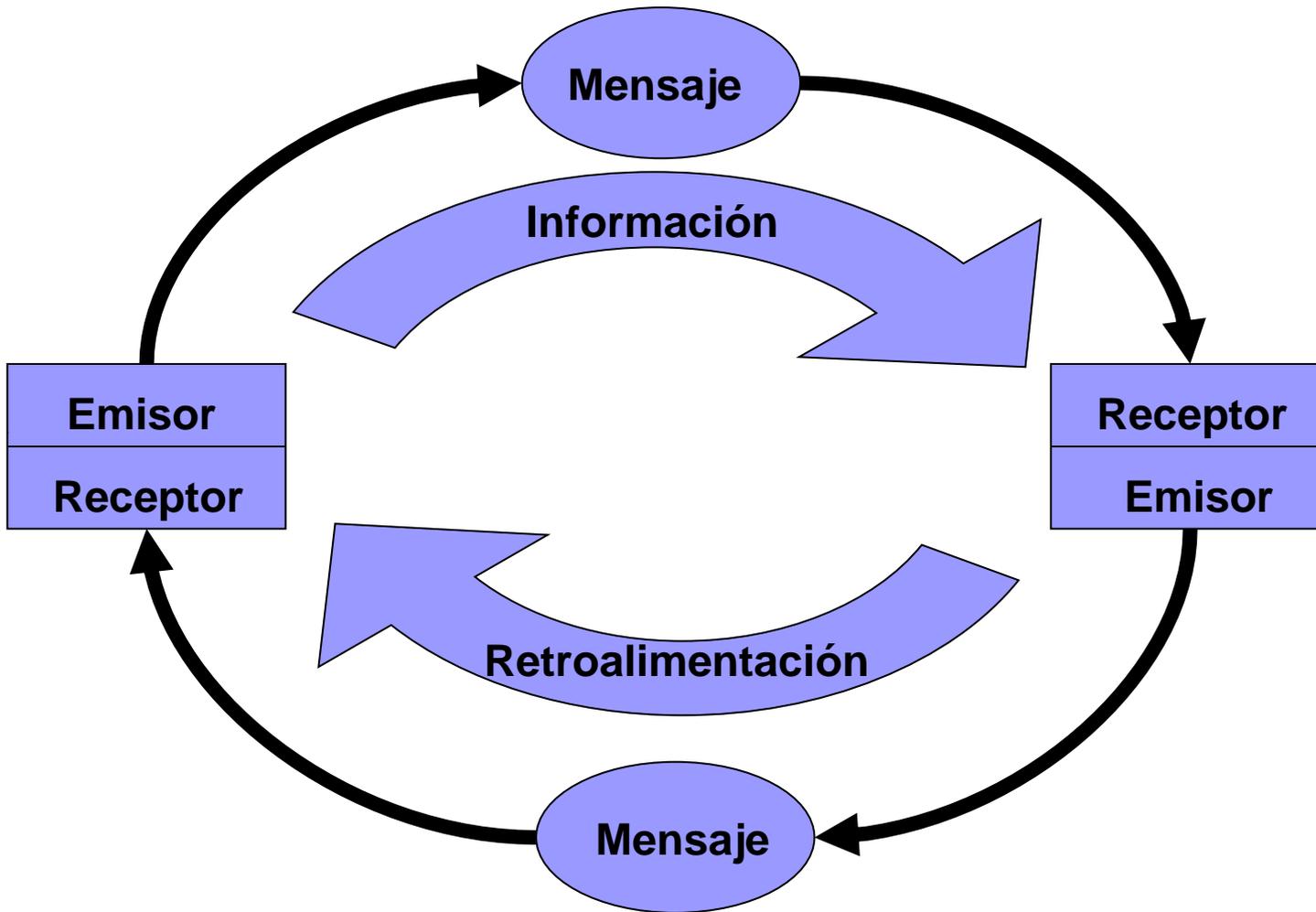
El Proceso de la Comunicación

“Información, significa envío de mensajes”

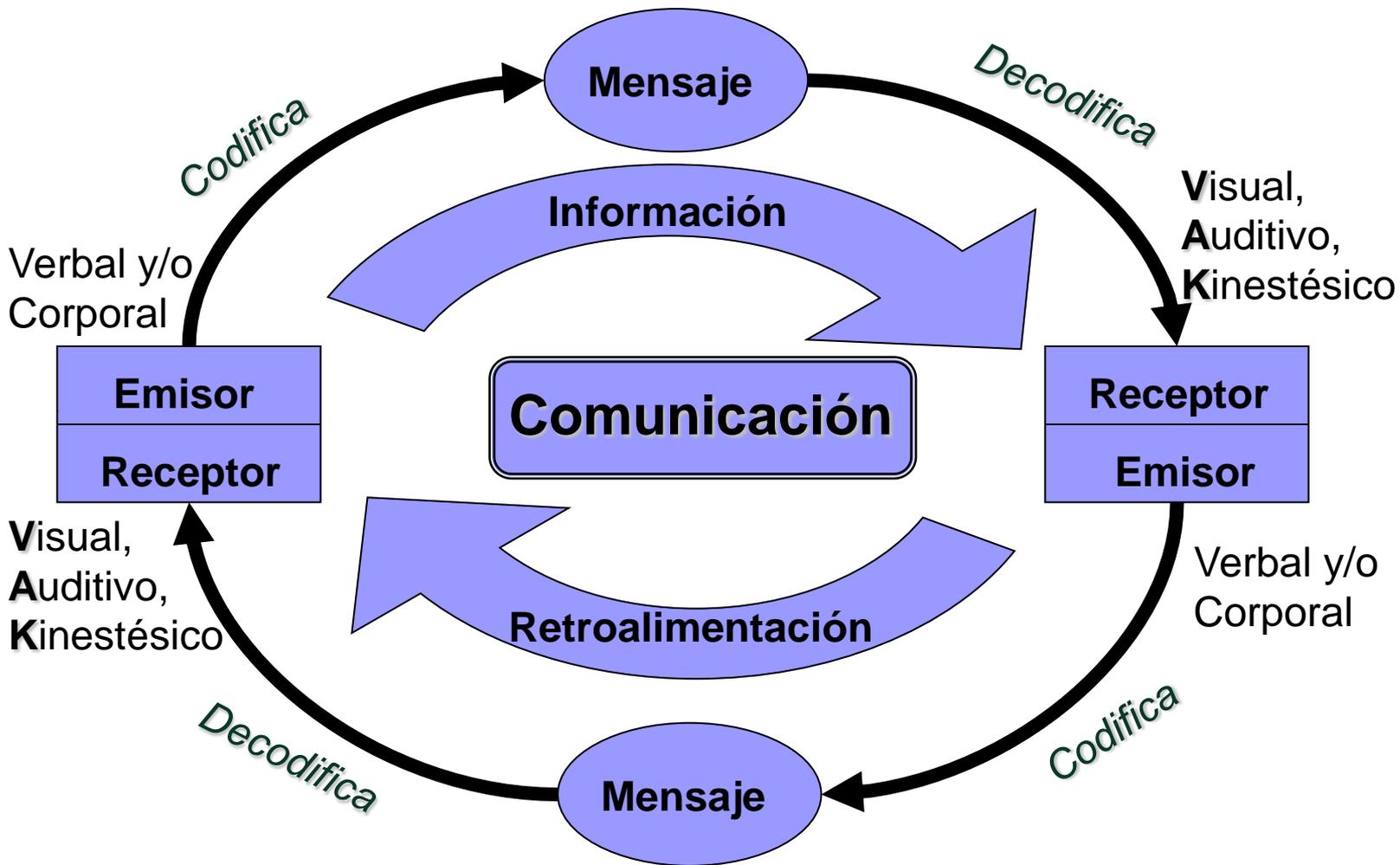


El Proceso de la Comunicación

“Retroalimentar es conocer el mensaje recibido”



El Proceso de la Comunicación

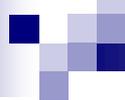


“El Movimiento Ocular”

Observar el tamaño de las pupilas nos proporciona información sobre el estado de ánimo de las personas:

✓ **Pupilas Dilatadas** significan interés, franqueza, atención, atracción, sorpresa o relajación; mientras que:

✓ Las **Pupilas Contraídas** representan cansancio, resaca, estrés, desagrado o desconfianza.



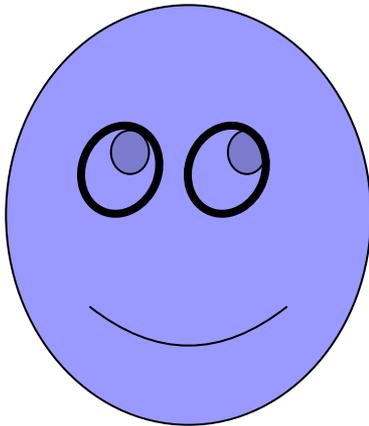
“El Movimiento Ocular”

Siempre se ha dicho que los ojos son el espejo del alma y se ha descubierto que los movimientos oculares son indicios claros sobre los procesos de pensamiento de las personas.

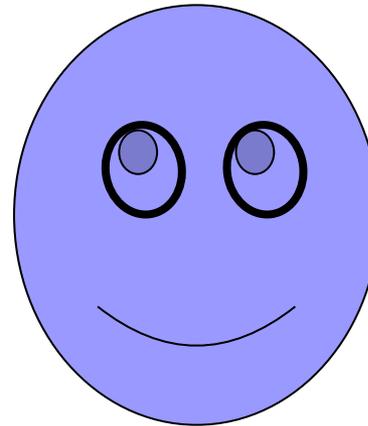
Al utilizar el cerebro, los ojos también se mueven, esto sucede porque fisiológicamente están comunicados en forma natural.

“El Movimiento Ocular”

Imágenes
Recordadas
Visualmente



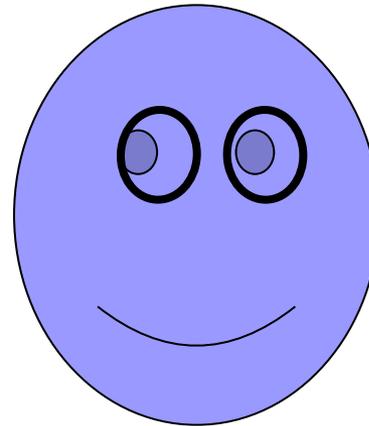
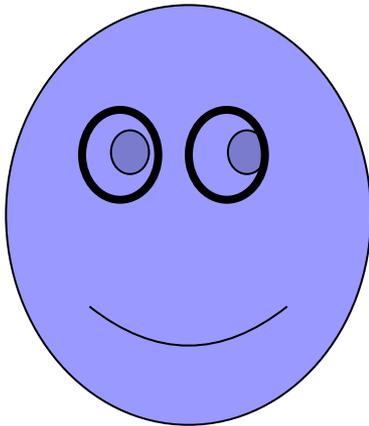
Imágenes
Construidas
Visualmente



“El Movimiento Ocular”

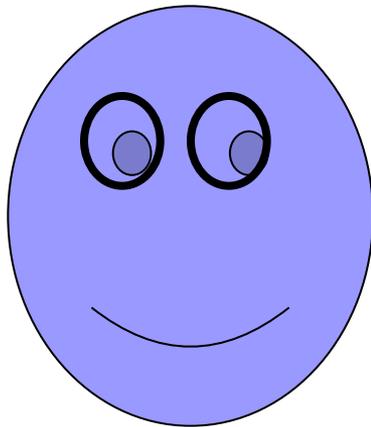
Sonidos
Recordados

Sonidos
Construidos

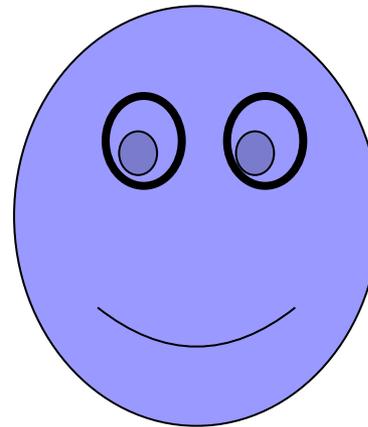


“El Movimiento Ocular”

“Dialogo Interno”
(Preguntas y
Respuestas)

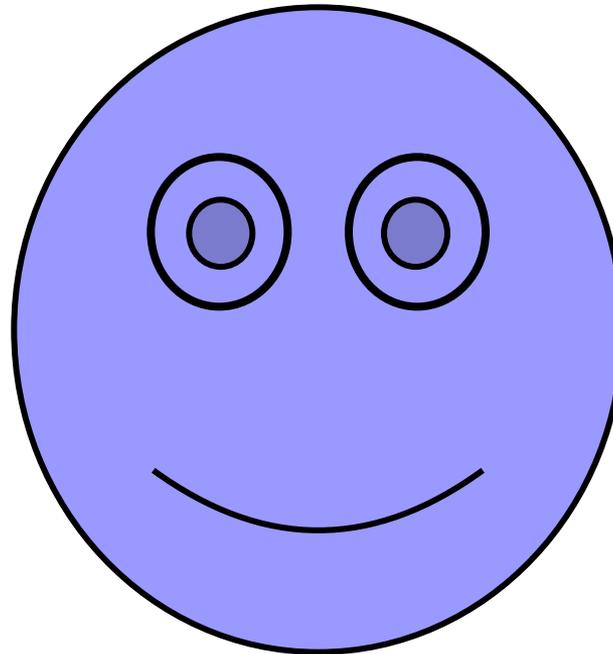


“Kinestesia”
(Sentimientos y
Sensaciones)



“El Movimiento Ocular”

**Visualización
Equilibrada**



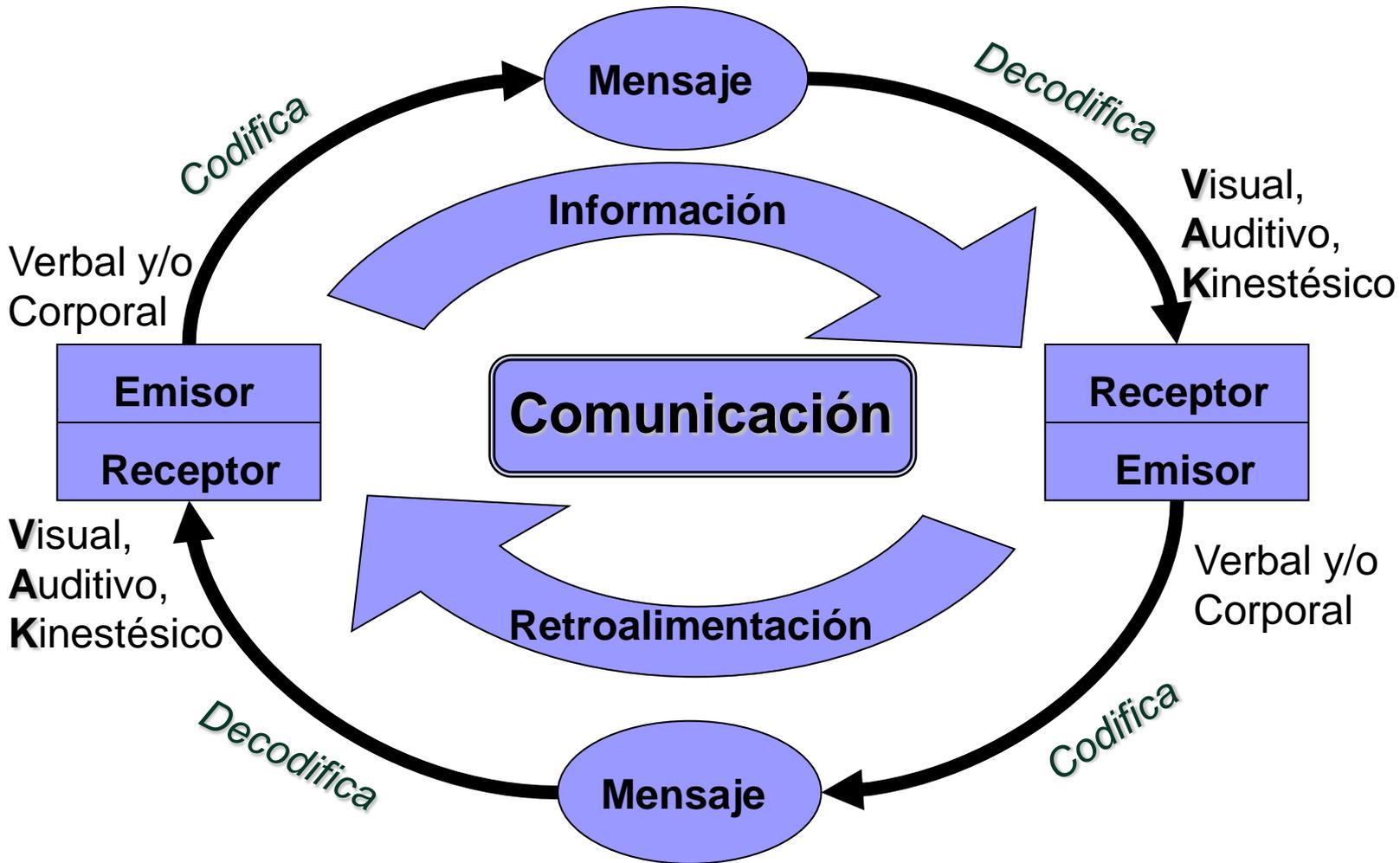
“Sincronizando el Canal de Percepción”

Cada persona utiliza un canal de acceso diferente, que revela su forma particular de recoger, archivar, procesar y expresar la información.

Para lograr un marco de confianza con nuestro interlocutor debemos reconocer cual es el canal de preferencia perceptual para igualarlo, y de esta forma emplearlo en la comunicación.

Los Canales de Percepción

“El Proceso de la Comunicación”



“Identificando el Canal de Percepción”

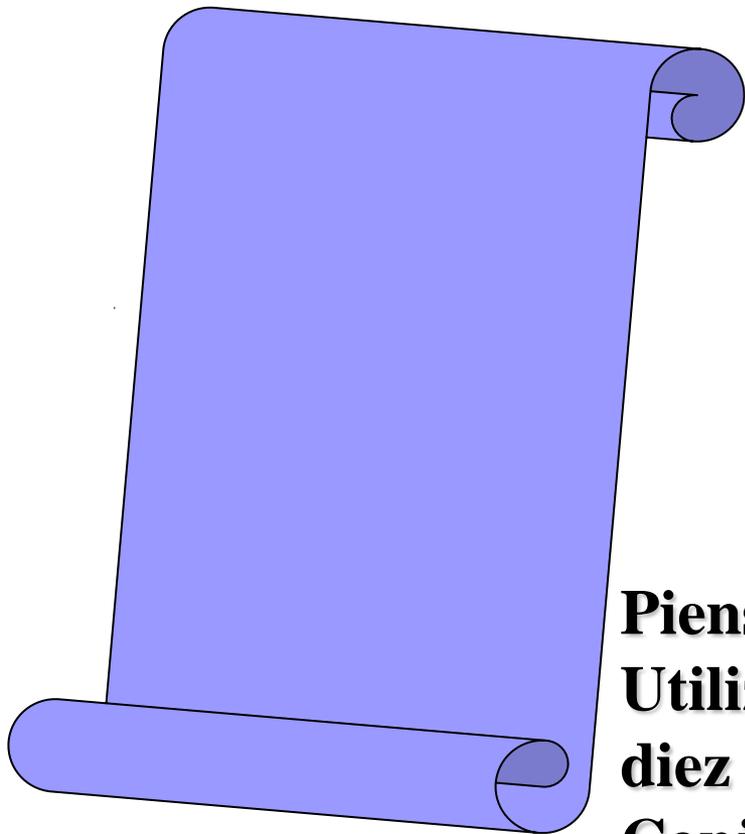
Frases de ejemplo	Canal
“Lo que dices se ve bien ...” “Es claro tu comentario ...” “El futuro se ve brillante ...”	VISUAL
“Lo que dices suena bien ...” “Se escucha bien tu comentario...” “El futuro se oye excelente ...”	AUDITIVO
“Lo que dices se siente bien ...” “Se siente bien tu comentario ...” “El futuro esta de maravilla ...”	KINESTÉSICO

Los Canales de Percepción

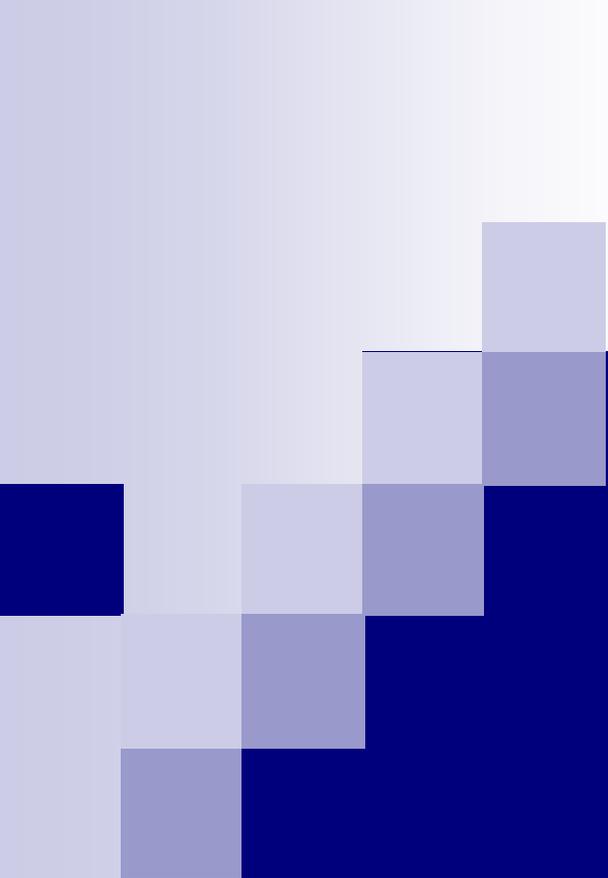
“Predicados utilizados frecuentemente”

VISUAL <i>Ver</i>	AUDITIVO <i>Escuchar</i>	KINESTÉSICO <i>Sentir</i>	EQUILIBRADO <i>Pensar</i>
Imagen	Me suena	Calido	Decidir
Aparecer	Me pregunto	Aburrido	Motivar
Observar	Estar a tono	Es firme	Entender
Enfocar	Remarcar	Presionar	Planificar
Claro	Nota falsa	Frialdad	Emprender
Brumoso	Hacer eco	Estrés	Considerar
Perspectiva	Vamos a hablar	Insensible	Aconsejar
Panorama	A oídos sordos	Adormecido	Reprender
Apariencia	Armonía	Rudo	Amonestar
Horizonte	Te escucho ...	Proceso Robusto	Crear
Esclarecer	Hace ruido	Emotivo	Desarrollar
Mostrar	Resonante	Suave (soft)	Anticipar
Escena	Mencionar	Sólido	Deliberar
“Mirar por encima”	“Prestar oídos”	“Pies en la tierra”	“Administra procesos”
“Ver la película”	“Soy todo oídos”	“Corazón en la mano”	“Interpreta situaciones”
“A primera vista”	“Suena fuerte”	“Sol que más calienta”	“Emprende proyectos”

***Vamos a escribir en una hoja,
lo que te propones lograr
como metas personales***



**Piensa en lo que te dices a ti mismo;
Utiliza dos o tres párrafos en la carta y
diez de los predicados de equilibrio.
Conjuga los verbos en gerundio.**



Fin del Tema sobre Comunicación

Correo: dr.octavio.reyes@gmail.com