

Perspectivas

La formación en comunicación personal: del arte a la técnica y volver a empezar

Training in personal communication: from art to technique and Start again

C J van-der Hofstadt Román^{1,2*}

¹ Hospital General Universitario de Alicante

² Departamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández

Fecha de recepción: 14/01/2011 – Fecha de aceptación: 09/05/2011

Resumen

Se plantea una reflexión sobre la evolución y los conceptos implicados en el aprendizaje de las habilidades de comunicación personal. A partir de la diferenciación entre arte y técnica, se comentan las estrategias de aprendizaje y los elementos fundamentales que han estado asociados al aprendizaje de las habilidades de comunicación personal. Por otra parte, se hace referencia a cómo de estar inicialmente centrados en el otro, pasamos a centrarnos en nosotros mismos para terminar primando la relación entre ambos, que pasa a convertirse en el centro del proceso, destronando al mensaje. Finalmente volvemos al principio, y el futuro queda pendiente de reincorporar las normas básicas que inicialmente se tenían en consideración y que siempre han ayudado a las relaciones interpersonales: respecto a los demás, cortesía y educación, además de simpatía, y un buen uso del sentido común.

Palabras clave: *Habilidades de comunicación, Comunicación personal, Formación.*

Abstract

This is a thought about the evolution and concepts involved in learning personal communication skills. Starting from the difference between art and technique, we discuss the learning strategies and fundamental elements that have been associated to learning personal communication skills. On the other hand, we mention the way that, after being centered on the other, we centre on ourselves and finally the relationship between both takes priority to become the centre of the process, displacing the message. Finally, we come back to the beginning and again, the future has to initially incorporate the basic rules taken into consideration, those helpful to personal relationships: regarding others feelings, courtesy and politeness, friendliness and a good use of common sense.

Key words: *Communication skills, Personal communication, Training.*

* Correspondencia: cjvander@umh.es

La formación en comunicación personal: del arte a la técnica y volver a empezar

No hace demasiado tiempo, nadie se preparaba en aspectos que excedían la parte técnica de cualquier actividad humana. La capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales, en el terreno laboral y en la vida privada era algo que se poseía o no y sobre lo que cada cual poco podía hacer, al margen de seguir unas normas básicas que siempre han ayudado a las relaciones interpersonales: respecto a los demás, cortesía y educación, además de simpatía, y un buen uso del sentido común.

Posiblemente hoy nadie discuta que la formación de estudiantes y profesionales no se contenta con la mera transmisión de los conocimientos propios de la especialidad de que se trate, ya sean de tipo estrictamente teórico o totalmente prácticos y aplicados. No solamente no se discute, sino que resulta totalmente necesario, máxime cuando nos hacemos un planteamiento de excelencia en la atención y la relación con los demás.

Parece claro, y así lo recogen los planes de estudios, que la formación se debe complementar con la adquisición de una serie de competencias y habilidades profesionales que garanticen que la persona será capaz de enfrentarse al mundo laboral con todas las herramientas que necesita para poder hacer de la mejor forma posible aquello para lo que su profesión le cualifica y, efectivamente, el estudiante asume que esto es así y el profesional que se ha formado en tiempos pretéritos en que no se daba tanta importancia a este tipo de aprendizajes, se empeña en adquirirlos a través fundamentalmente de las escuelas de negocios y de los programas de formación de postgrado, sean oficiales o títulos propios de las cada vez más numerosas universidades públicas o privadas.

Que no solamente pueda y deba transmitirse el saber en su sentido concreto, sino que se considere la habilidad para desarrollar cualquier actividad profesional como algo que puede y debe adquirirse y/o perfeccionarse, creo que por sí sólo constituye una de las grandes revoluciones que con relación a la formación nos dejó el pasado siglo, desterrando en gran medida el arte y sustituyéndolo por la técnica. Ya nadie se podía conformar con saber, debía demostrar también que sabía y que era capaz de poner en práctica y aplicar sus conocimientos en cualquier contexto, consiguiendo además que el cliente quedara satisfecho no sólo del resultado de la interacción, sino también del proceso de la misma.

Así, cualquier etapa dentro del proceso de formación de un profesional de cualquier área del saber tenía aparejada la adquisición de una serie de competencias y habilidades concretas que iban a permitir que el sujeto fuese avanzando de forma progresiva pero inexorable hacia el éxito profesional, siempre a través de la técnica, y asimilando sucesivamente innumerables competencias y habilidades: el liderazgo, el trabajo en equipo, la gestión de reuniones, la creatividad, el desarrollo de la carrera profesional, la búsqueda activa de empleo, la negociación,

el hablar en público, etc. Y a la base de todas ellas, para mí al menos, la comunicación, como principal herramienta facilitadora del desarrollo y aplicación de las capacidades humanas.

Ha constituido un increíble avance, y en ese sentido creo que todos nos debemos felicitar, el que hayamos comprendido que no era suficiente con saber algo, sino que la realización de cualquier actividad pasaba por hacer cosas y por hacerlas bien, y que existían técnicas que nos podían permitir aprender, sin tener que recurrir con tanta frecuencia al ensayo y error, pues aún siendo formas particulares de hacer las cosas, también estaban sometidas a una técnica y como tales eran susceptibles de aprenderse, incluso por aquellos a los que la naturaleza parecía haber privado de las más mínimas dotes de relacionarse con los demás de forma satisfactoria.

Ante esta situación, tonto el último. Hemos tenido que incorporar a nuestra formación la tecnología necesaria para poder desarrollar nuestra actividad de forma satisfactoria, sistematizando la adquisición de habilidades. Inicialmente, el objetivo eran los otros: satisfacción, fidelización, proacción, calidad de la atención y un sin número de palabras encaminadas a describir aquellos efectos que podíamos conseguir en los otros a través de nuestro comportamiento y buen hacer en la relación personal que necesariamente se tiene que establecer.

En un segundo momento, una primera vuelta de tuerca para, teniendo en cuenta todo lo anterior, considerar también al sujeto, a nosotros mismos. No sólo se trata de dar satisfacción a los demás. Nosotros también debemos ser tenidos en cuenta. Cuanto mejor estemos a nivel personal, mejor podemos hacer las cosas: autoestima, autoconcepto, calidad de vida. No sólo es bueno para el otro, es bueno también para mí. De esta forma, la relación interpersonal que siempre desgasta, me va a afectar menos ¿Quién se puede resistir? La forma de tratar e interactuar con los demás se convierte casi en un camino para alcanzar la propia felicidad.

En esta línea, para mí, se dan dos bases fundamentales: la comunicación (otra vez), como forma de relacionarme con los otros, como aquello que expreso de mi mismo y que me permite poner en juego mis habilidades y competencias con relación a los demás y el autocontrol, como estrategia personal, íntima, de poder hacer aquello que considero es adecuado, sin interferir con lo que los demás consideran. El autocontrol como base de la autoestima personal y cimienta de la empatía en la relación con los otros.

Y vuelta a empezar. Sumar, añadir saberes, técnicas, estrategias, habilidades. Aquí muchos hemos centrado gran parte de nuestros esfuerzos tratando de contribuir de forma ordenada y sistematizada a facilitar la adquisición de éstos conocimientos. El emisor, el receptor, el mensaje. Lo verbal, lo no verbal, lo para-verbal. Las barreras de la comunicación, la forma de resolver esas barreras. Casi todo activo. Cómo hacer para. Que hacer para parecer. Que hacer para convencer. Siempre incorporar cosas a tu propio repertorio. Sumar, perfeccionar, añadir técnicas. Convertir en tecnología aquello que simplemente era habilidad o, asumiendo la vuelta al pasado, arte.

En esta situación, sólo queda seguir sumando. Buscar cosas que yo puedo hacer para que me ayuden a estar mejor. A que los demás estén mejor conmigo y a que yo mismo este bien conmigo. Clientes, público, gente con la que voy a poder hacer algún negocio de cualquier tipo. Herramientas de interacción. Conseguir que el otro se sienta satisfecho, que se sienta comprendido, escuchado, que se le tenga en cuenta y que se sienta bien atendido. Si, a través mío. Si yo estoy bien, transmitiré mi estado y eso ayudará a que los demás estén bien conmigo.

Hago las cosas, siento las cosas, pero cuando las transmito, me preocupo de ser coherente. De lanzar los mismos mensajes con lo verbal, lo no verbal y lo para verbal. Digo lo que se espera que diga pero con cara de sentir lo que digo y lo hago congruente con la forma de decirlo y con cómo parece que me siento con relación a lo que digo.

Y si algo falla, me relajo, respiro y me relajo, y eso facilita la interacción y facilita la coherencia, pues relajado es menos evidente que mis mensajes se contradigan en los aspectos verbales y no verbales. Respiro y me relajo y parezco creíble. Me relajo y las verdades que estaban a medias alcanzan la unidad y la gente me cree. Me relajo y a través de ese autocontrol consigo credibilidad. La gente me cree. El autocontrol me otorga la credibilidad. Antes daba igual el emisor. Ahora da igual el mensaje.

Con una siguiente vuelta de tornillo, me acuerdo del otro. Somos dos. Yo no he pensado más que en mí hasta ahora. Bueno al otro lo quería, mejor, lo necesitaba, pero para que me creyese, para que confiase en mí, pero no pensaba que pudiese aportar nada. Más tecnología. Otra vez tecnología. Hay que hacer algo que me permita tener en cuenta al otro y que se sienta persona por sí mismo, no con relación a mí. Que parezca que me interesa, que aporta algo, que tiene algo que decir. La escucha activa.

Aquí ya parece que vamos avanzando, aunque se nos desmontan en parte los esquemas. Hasta ahora la clave estaba en hacer cosas. La comunicación era activa. He estado aprendiendo a hacer cosas, a tomar la iniciativa, a generar mensajes. He estado incorporando tecnología para ser capaz de afinar los mensajes, para convencer, para persuadir.

Sólo pensar que es importante callar y dejar que hable el otro, me parece una verdadera revolución, un cambio radical. De pasar de hacerlo todo tengo que llegar a no hacer nada. Bueno, a hacer cosas con lo que parezca que no hago nada. De primar y buscar ser activo, tengo que conseguir cambiar y ser pasivo, activamente pasivo, pero pasivo. El cambio es progresivo. Su propio nombre indica una contradicción. Hacer algo pasivo de forma activa. De sólo considerar la presencia del otro, tengo que primar su importancia. Y más tecnología, aunque esta vez para ser pasivo. Pausas, silencio, parafrasear, mirar, preguntar, asentir, resumir, atender. Y además que parezca que me interesa. La empatía.

Inicialmente ponerme en su lugar. Luego, menos mal, quedarme en el mío. Quedarme en el mío pero pensar que lo que le pasa al otro me pasa a mí. Sentir. Sentir con el otro y demostrarle que lo entiendo, que me hago cargo, que me importa. Menos mal que tengo el autocontrol. Que difícil sería todo esto sin él.

En este momento me vuelco en el otro. Mi papel pasa casi por que el otro esté bien. Me centro en él. Estoy a su servicio. Vivo para él. Se lo pongo fácil. Me interesa. Da igual lo que yo diga o lo que yo quiera. Me centro en el otro. Si aporto o no es lo de menos. Lo importante es el otro. Tengo que facilitarle las cosas. Escucharle, estar pendiente de lo que me diga. Bueno, si puedo diré algo, pero eso es lo de menos. Hemos dado una vuelta completa. De estar preocupado en hablar, transmitir, lanzar mensajes. De buscar cómo hacerlo de la mejor forma posible sin tener al otro casi en cuenta ahora sólo me preocupo de él. Me olvido de mí. Menos mal que dura poco y aún tengo el autocontrol.

Pero somos dos. Esto parece que no va mal. El otro está contento pero yo me estoy cansando. No me encuentro bien. Esto no puede funcionar así, sin embargo a veces, con alguna persona

en concreto si me gusta, porque escucho y hablo, comparto, atiendo y luego me expreso. Y parece que le gusta, que me entiendo, aunque otras veces no. Hay quien me deja y hay quien no lo hace. Vamos a ver si podemos conseguir estar todos contentos, hablar, transmitir mensajes, pero también escuchar. No pisar a nadie y que nadie me pise a mí. Vamos a intentar ser asertivos. Otra vez técnicas: el disco rayado, la ironía asertiva, el compromiso viable, etc. Bueno, por lo menos esta vez las técnicas vienen con derechos. Tenemos derechos, aunque sean asertivos (no lo sé, no lo entiendo).

Por fin parece que llego al concepto mismo de la comunicación, al esquema básico, al constructo teórico. Intercambiar, bucle continuo, respeto mutuo. No hay ya un mensaje que sale y llega. Se trata de un intercambio continuo de mensajes y de dos actores que son importantes. Ya no es sólo el mensaje. Ya no me preparo para emitir. Si quiero comunicar, emitir queda casi en un segundo plano. Me preparo para recibir, para incorporar, para atender, para demostrar interés, para considerar al otro y para que el otro me considere a mí. El mensaje empieza a confundirse con los actores de la comunicación y a su vez, éstos pasan a incorporar el papel del mismo mensaje. Si estamos bien todo va bien. Si estamos cómodos, la relación avanza. Nos consideramos, nos respetamos, estamos contentos, estamos bien. Avanzamos otra vez.

En esta situación, cuando ya he alcanzado el ideal teórico, cuando ya no quedan técnicas que incorporar, cuando he aprendido a controlarme y a ser activamente pasivo, a considerar al otro, a empatizar, cuando tengo mis derechos y soy asertivo ejerciéndolos ¿Qué hago?, ¿Qué puedo hacer para continuar mejorando, para seguir un poco por delante de los demás, para llegar a donde me he propuesto?, ¿cómo me enfrento a las relaciones interpersonales con las mejores garantías de hacer bien las cosas?

Seguramente (y a lo mejor esto es producto de la serenidad de la madurez) estamos llegando a un momento en que lo que nos queda es volver al principio. Seguramente las claves son recuperar esas normas básicas que siempre han ayudado a las relaciones interpersonales: respecto a los demás, cortesía y educación, además de simpatía y, sobre todo, un buen uso del sentido común.