

Índice

Prólogo de Javier Urra	9
Agradecimientos	13
Introducción. El poder de Más sobre ti	15
1. Esencia de vida	16
2. Fuerza y templanza	17
3. Confianza	17
4. Toda persona	18
5. Mi deseo	18
Preámbulo. Construir las raíces de la comunicación ...	19
01. Más sobre ti	23
1. Estudios entre comportamiento y comunicación: la psicología	23
2. La psicología y el entrenamiento de la comunicación	23
3. Redes sociales	27
4. La deficiencia en la comunicación deteriora la convivencia	29
5. Atmósfera de comunicación	30
6. Sociedad actual y necesidad de solidaridad	32
7. La palabra, inherente a la vida	35
8. Las dimensiones de la comunicación	36
9. La fuerza de las palabras	37
10. Comunicación eficaz, comunicación no eficaz ..	37
11. Claves para el crecimiento personal	38
12. Apertura mental: la meta y el entrenamiento ..	40

13. Utilidades del método Más sobre ti.....	41
14. Rasgos diferenciadores del método:	
interactividad y eficacia	42
Caso 1: alumnos en pelotas.....	44
02. La comunicación: una necesidad	49
1. La necesidad de la comunicación	49
2. La comunicación es vital para orientar nuestra vida	51
Caso 2: Santi Hernández Nápoles.....	54
03. Los tres pilares de la comunicación del siglo XXI ..	61
1. Los tres pilares del método	61
Caso 3: conciliación de la vida familiar y laboral tras el ascenso de una alta directiva.....	65
04. Prácticas para la buena comunicación	69
1. Formas de comunicar con el espacio: kinesia y proxemia	69
2. Saber escuchar: el gran principio	71
Caso 4: <i>coaching</i> en la abogacía	73
05. El conocimiento interior.....	75
1. Conocerse a uno mismo	75
2. Fisiología del cerebro	75
3. Nixon contra Kennedy	78
4. La palabra como energía	82
5. El silencio, las migrañas y el dolor coronario.....	82
6. Miedos interiores y bloqueos	83
7. La fuerza de la comunicación no verbal.....	84
Caso 5: presidenta de un grupo hospitalario	84
06. La comunicación no verbal	87
1. La influencia de la imagen.....	87
2. Análisis de la forma de vestir	88
Caso 6: mejora de la comunicación no verbal de un joven ingeniero	89

07. La necesidad laboral y social	93
1. Comunicar es una necesidad social y laboral.....	93
2. Comunicadores y creativos	94
Caso 7: Diego D. F., una entrevista de trabajo con éxito.....	95
08. La comunicación del subconsciente	99
1. La comunicación, la sociedad y el círculo	99
2. Conscientes de la comunicación del subconsciente	100
Caso 8: superar desequilibrios emocionales.....	102
09. Exposición práctica	105
1. Procesamiento e interacción cerebral del alumno	105
2. Preguntas para responder	105
3. Presentaciones	106
4. Control: tiempo y espacio	107
5. Entrenamiento.....	110
6. Materiales	110
10. Comunicar bien desde niño	115
1. Comunicar bien desde niño: el sistema educativo.....	115
2. Entrenamiento.....	116
3. Formación emocional en la escuela.....	117
Caso 9: prácticas en la escuela (colegio público de Zaragoza)	119
Caso 10: niño de 3 años que no habla	124
11. La fórmula de la comunicación es $C = I^3$	143
1. La fórmula de la comunicación: $C = I^3$	143
2. Aplicación y medición	145
3. Desarrollo	146
4. Objetivo comercial (empresarial/publicitario)...	147

5. La fórmula de la comunicación	149
6. Conclusión.....	158
Conclusión y esperanza.....	161
Notas	163
Bibliografía	165



Prólogo

Somos comunicación

Con nosotros mismos. Con los demás.

Comunicación desde la idea, la palabra. Comunicación no verbal. Comunicación interpersonal. Comunicación en la Red.

En la clínica aprecio una disociación entre lo que se siente y lo que se expresa, una incapacidad para interaccionar, para manejar emociones, para interpretar las de los otros. Y es que siempre estamos hablando a nuestro propio Yo, en una interconexión entre mente y cerebro.

En mis clases, ya sea en la Facultad de Psicología o en la Escuela de Enfermería de la Universidad Complutense de Madrid, me encuentro con un elevadísimo número de alumnos que sufren al ser incapaces de exponer correctamente sus ideas de forma verbal y muy limitadamente por escrito.

Hemos confundido el conectarse con otros con el comunicarse; el hablar con el transmitir; y ello resulta grave pues el ser humano, como nos enseñaron Luria y Vigotsky, no solo es evolutivamente un ser social, sino un ser con lenguaje que es capaz de transmitir psicohistoria, cultura, nostalgia y esperanza.

Cualquier ciudadano que viaje a Estados Unidos comprobará que sus estudiantes, sus líderes, son buenos comunicadores. Está claro que, como dice Sara Dobarro, algo falla en el sistema educativo español.

El ciudadano medio se ve colapsado por el alud de información y falta del conocimiento que exigen la reflexión y el estudio.

Sara Dobarro nos conduce con criterio por el silencio, la escucha, la memoria y la acción de comunicar.

Coincido con el maestro y amigo Federico Mayor Zaragoza con el análisis que realiza en su libro *La fuerza de la palabra* de que otro mundo es posible si mejoramos la comunicación intrapersonal e interpersonal.

Son muchos los años que llevo trabajando con jóvenes disociales, con algunos que cometen hechos deleznable, con quienes infligen violencia filio-parental, y siempre —en la Fiscalía o en los Juzgados de Menores— he apreciado un escasísimo lenguaje, una gran pobreza léxica y una enorme incapacidad para captar los matices, para utilizar la palabra como mediador o colchón afectivo.

Precisamos, además, de creatividad, ingenio y pensamiento alternativo que nos permitan pasar a la acción. Sara nos los regala a raudales. Les invito a que inicien la lectura, no les defraudará. Verán cómo sonríen y asienten desde el primer caso (alumnos en pelotas).

Se agradece que el texto se enriquezca con casos reales, algunos emocionantes.

Pasamos página y nos encontramos con la apasionante comunicación no verbal y con ejemplos como el del debate entre Nixon y Kennedy.

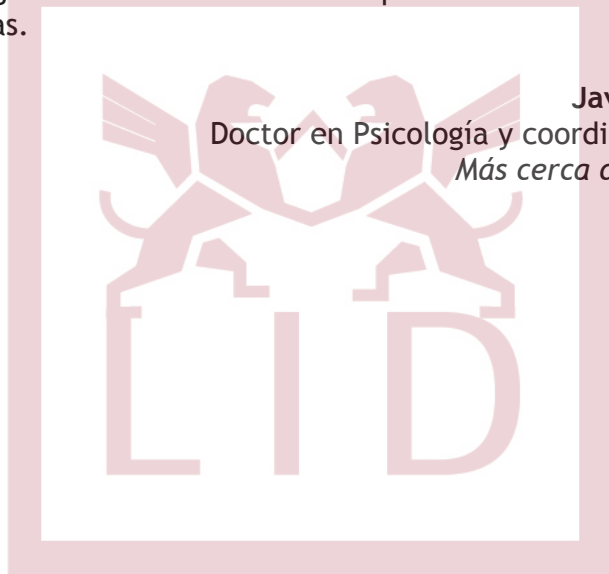
Las citas son las justas, siempre atractivas, sitúan y enriquecen.

El método de Sara Dobarro es explicado con pulcritud y en detalle.

Incide la autora en la imperiosa necesidad de enseñar a los niños a que se comuniquen de manera correcta y no puedo estar más de acuerdo con ella cuando se detiene con acierto en la necesaria educación emocional.

El libro acaba explicando mediante ecuaciones matemáticas y figuras geométricas el método Más sobre ti, lo que permite una evaluación e intervención más objetiva.

Más sobre ti es un libro que derrocha ansia por comunicar, por mejorar la realidad desde las palabras. Palabras sabias y buenas.



Javier Urra

Doctor en Psicología y coordinador de

Más cerca del hogar

Agradecimientos

A todas las personas que han interactuado conmigo, a lo largo de mi vida, porque a ellas les debo mi amor por el estudio de la comunicación.

Sobre todo a mis amigos, que me han hecho depositaria de sabios consejos y secretos de incalculable valor. De quienes también aprendí a guardar silencio y lo que este significa.

A mi pequeña madrina, de 82 añitos, que tanto ha hecho por mejorar mi comprensión de la comunicación. Desde sus enseñanzas, en mi infancia, de solfeo, a ayudarme a vencer mi timidez, llevarme a clases de baile, los viajes a distintas realidades y lenguajes hasta su inestimable ayuda para enriquecer mi léxico y mi dicción.

A mamá Manola, mi segunda madre adoptiva, por enseñarme, en los momentos más duros de mi vida, a reinventarme a través de la comunicación de la esencia de vida.

A mi marido, Miguel, por su amor, que ha engrandecido el sentido de mi comunicación y a mis padres.

A mis hijos Cristina y Santiago, que han sido fuente de inspiración para el estudio de las personas y el lenguaje y su capacidad de comunicación no verbal. Concretamente, con Cristina, mi hija mayor practiqué la estimulación precoz del habla y a sus seis meses pronunció su primera frase con una construcción lógica: «mamá, ven a junto de Cristina». De Santiago puedo decir con orgullo que es un brillante alumno de periodismo gracias a su estímulo continuo de la

comunicación. A mis alumnos de los que aprendo, día a día, nuevas formas de comunicar.

Y de una manera muy especial, a mis amigos Carmen Feced y José Luis Jiménez, sin los que este libro no existiría. Gracias por vuestro apoyo, por vuestro tiempo y por vuestro talento diario.

A mi adjunta en la empresa Quedigo.com, Ana Cristina Muñoz, por su asistencia en todos los casos prácticos, muchos de los cuales aparecen en este libro. A Santi Hernández Nápoles: el método en carne y hueso.

Especial mención para Pilar Muro, presidenta del Grupo Quirón Hospitalario, a la que considero la madrina de este trabajo, por creer en él y abrirme las puertas de sus hospitales. Y al ingeniero Julio Portillo García, que al ver los resultados del método en directivos de la ingeniería Alstom Grid, me ayudó en el desarrollo técnico de la fórmula que mide la comunicación de las personas.

Y a ti, porque si no estuvieras ahí, no podría escribir *Más sobre ti*. Tú eres el mayor capital.

Introducción

El poder de Más sobre ti

Tú eres el mayor capital y tienes el deber de comunicarlo. Todo el secreto de la vida está en la palabra. En nuestra capacidad de verbalizar, de amar, de expresarnos... Parece una obviedad, pero es más complejo de lo que parece a simple vista porque cada persona es un mundo. Somos únicos y sentimos y nos comunicamos de forma diversa.

Y después de todo... ¿Sé quién soy lejos de esta apariencia física que me ha dado la genética? ¿Cuál es el nexo que une la energía que emitimos con nuestras conexiones neuronales y la información que procesamos?

Preguntas como esta son las que me han llevado a profundizar e investigar en un método que, a través de la comunicación (la palabra y la comunicación no verbal) nos ayude a saber quiénes somos y a dónde vamos. Saber Más sobre ti sin duda, y con toda humildad, va a contribuir a la evolución humana. Si el código de la vida es nuestro ADN, el código para la evolución está en la comunicación, que es mucho más completa que el lenguaje.

El estudio del método Más sobre ti se centra precisamente en el estudio de tu comunicación y la mía propia. Se inicia en 1988, coincidiendo con mi primera maternidad. Ese misterio de sentir vida dentro de mí hizo activar mi curiosidad sobre cuándo mi bebé podría comenzar a comunicarse conmigo. Empecé a leer modernas teorías sobre estimulación precoz del habla y las puse en práctica. De esta manera, mi primogénita empezó a construir frases con sentido desde su sexto mes de vida.

Así, llevo 24 apasionantes años de estudio e investigación con sorprendentes y maravillosos resultados, que me hacen sospechar que esta labor no tendrá fin, ya que los años que me toque vivir no serán suficientes. Espero dejar sentadas unas sólidas bases para que investigadores de generaciones siguientes puedan seguir profundizando y esclareciendo resultados, para llegar a nuevas conclusiones.

En mi etapa de asesora directa de comunicación de Manuel Fraga, comprendí la conexión entre la mente y la comunicación no verbal. Al tiempo que observaba en primera línea el poder de la manipulación desde el poder.

Los avances tecnológicos también ocuparon buena parte de mis estudios. Así publiqué el primer libro sobre televisión digital en Europa en 1998. Me interesaba sobremanera la correlación del lenguaje con las series de códigos binarios (de ceros y unos). Así, en 1999, Eduard Punset me invitó a participar en su programa *Redes* para hablar del planeta digital. Siempre desde una visión muy humana.

1. Esencia de vida

En el año 2000, una grave y dura adversidad personal me hizo experimentar el principio de vulnerabilidad, sobre el que se sustenta el método que he desarrollado. De ocupar una posición de poder y respeto, me vi caer a lo más bajo. Herida, sola, sin dinero y con dos hijos a mi cargo, tuve que rearmarme interiormente, recobrar fuerzas, interiorizar nuevos paradigmas mentales y comenzar de nuevo otro episodio de mi vida, lejos de mi Galicia natal y mi familia.

El coraje y el valor abanderaron esta dura etapa, en la que no podía decaer y la sonrisa en mi rostro tenía que dar aliento diario a mis hijos. Por tercera vez, volví a sentir la comunicación como esencia de vida. En este caso, la que me ayudó a levantarme fue la comunicación interior. El insomnio

que padecía por las noches me hizo refugiarme en la lectura de los clásicos. Me empapé de cuestiones filosóficas y teológicas en torno a la evolución y al eterno debate presente en la filosofía clásica entre fe y razón.

2. Fuerza y templanza

Y de la adversidad, nació la nueva orientación de mi vida ayudada por los beneficios que me había reportado el razonamiento de aquellos pensamientos y saber escuchar mi comunicación interior. A partir de este momento, supe que mi felicidad iba a estar ligada a la transferencia del conocimiento sobre temas de comunicación humana y social.

La nueva orientación de mi destino precisaba de fuerza para compartir y templanza para saber en qué momento. Un nuevo aprendizaje que fui adquiriendo, a partir de 2002, al tiempo que iba formando a generaciones de universitarios en ESIC, en la Universidad de Zaragoza y en la Escuela de Estudios Superiores Kuhnel.

3. Confianza

Mis clases, por las que pasaron miles de alumnos, se convirtieron en un magnífico escenario para testar y perfeccionar las peculiaridades de mi método *Más sobre ti*.

Este sistema propio nace para recuperar la confianza del individuo a través de un método innovador del conocimiento. Se aplican conocimientos de neurociencias, psicología, nuevas tecnologías, imágenes, vídeos y diferentes sistemas de grabación y monitorización.

Desde la óptica de concebir la comunicación como esencia de vida, trabajo con mucho amor, para darle el mayor sentido a cada existencia. El método nos proporciona: seguridad, equilibrio, conocimiento interior y ayuda a transmitir confianza. Trabajamos, por un lado la comunicación intrapersonal

(conexión con nuestras virtudes, facultades y miedos) y por otro, la comunicación interpersonal, que es la que aplicamos en nuestra relación diaria con los demás.

4. Toda persona

El método Más sobre ti va dirigido a todas las personas para, entre otras cuestiones, ayudar a vencer el miedo escénico, para conciliar la vida laboral y familiar, para realizar negociaciones eficaces; a estudiantes y profesores, para que logren una mayor eficacia en la transferencia de conocimientos; a profesionales como médicos, ingenieros, abogados, formadores, para un mejor desempeño de sus vocaciones. En las empresas, también está siendo muy demandado por su eficacia y éxito en la aplicación durante negociaciones, gestión de equipos, formación de directivos y grupos de trabajo para optimizar su rendimiento y alcanzar un objetivo concreto.

El éxito de Más sobre ti radica en conocerse a fondo para comunicarse mejor con los demás, en favor de una sociedad más humanizada y evolucionada. Además, gracias a labor de ingenieros que probaron el método hemos desarrollado la fórmula matemática de la comunicación, que complementa el método.

5. Mi deseo

Dado los maravillosos resultados que nos llevan de multinacional en multinacional para salvar grandes dificultades humanas, quiero concluir esta breve introducción manifestando mi deseo por hacerlo llegar al mayor número de personas y poder hacer escuela para formar profesionales que impartan el método Más sobre ti.

Me gusta saber más sobre ti, porque así también entiendo mejor el sentido de la humanidad y nuestro devenir en este moderno siglo XXI de las tecnologías, en el que todos estamos obligados a comunicar.

Preámbulo

Construir las raíces de la comunicación

Antes de entrar en materia sobre cómo desarrollar nuestras habilidades para comunicar de una forma eficaz, hagamos un recorrido por la historia para ver lo que significó la comunicación en cada etapa de la humanidad. Veremos cómo ha sido la herramienta indiscutible y vital para la evolución de la humanidad.

Ahora más que nunca la comunicación cobra una relevancia especial. Estamos en el siglo de la comunicación, la información y las nuevas tecnologías, que están revolucionando nuestra forma de relacionarnos. Esta fantástica revolución lleva consigo un cambio de modelo social, que ya se está produciendo.

Estamos en el era de la recuperación de valores, tras la crisis económica que nos ha azotado a principios del siglo XXI. El cambio de estructura social pasará por dar valor, voz e identidad a los ciudadanos, a través de la indiscutible herramienta de autenticidad para el progreso del hombre, que es la comunicación.

Los clásicos fueron los primeros en demostrar el valor real que posee la comunicación. Así, se dedicaron a crear escuelas y hacer de ella una ciencia de estudio. Con el fin de que la comunicación caminara por los cauces del raciocinio y la precisión, el mundo clásico acuñó la lógica como ciencia.

Como anuncio o presagio de lo que iba a representar la interactividad en la comunicación del siglo XXI, en el mundo clásico aparecieron las escuelas peripatéticas: exentos de canales tecnológicos, dotaban a la palabra de la compañía de la acción de caminar. De esta manera, era fácil asimilar que la comunicación es una herramienta que nos acompañará a lo largo de toda nuestra vida.

En otro orden de pensamiento, reflexionemos sobre la importancia que le han dado al diálogo y cómo han quedado inmortalizados en las obras de Platón y Aristóteles.

Para la comunicación con el gran público, los clásicos inventaron el teatro, en el que los actores planteaban el desarrollo de un problema para darle solución y así hacer comprender los cauces de resolución.

Otras veces, lo utilizaban solo para dar a conocer cualquier drama humano o social. Así lo hicieron Sófocles y Esquilo en el mundo griego, o Terencio en el mundo Latino.

La preocupación por la comunicación es una constante a lo largo de la historia. La alta Edad Media nos dejó como herencia las Siete Artes Liberales. Las cuatro relativas al estudio matemático se englobaron en el denominado *quadrivium*: astronomía, aritmética, geometría y música. Las tres restantes relativas a la elocuencia: gramática, retórica y elocuencia (ó lógica) estaban en el *trivium*. Así se sentaron las bases de la educación del lenguaje y las matemáticas.

La comunicación también es fuente de inspiración para los escolásticos. Así, en el centro de la Edad Media, se inventa el silogismo. Se trataba de educar la agilidad mental y la capacidad de saber escuchar a través del lenguaje. El método empleado era no cambiar de término medio, para estar siempre centrados en el mismo tema, sobre el que se dialogaba o discutía.

El escolasticismo defendía a ultranza este método, que ha durado hasta nuestros días, con el deseo de que comunicar y dialogar fuera un arte lo más preciso posible. Son los que trasladan y practican la idea de crear una relación matemática para el lenguaje, perfecta.

Otra forma de comunicar elegida por la humanidad ha sido el arte. Los artistas manifiestan su capacidad de expresar sus sentimientos, emociones y visiones o creencias a través de la plástica, la imagen, la escultura, etc.

La iglesia, que poseía el poder de la cultura y por tanto de la comunicación, ha dejado importantes legados en monumentos religiosos, y en portadas de templos donde han quedado esculpidos para siempre conceptos e ideas que permanecen inalterables, generación tras generación.

La comunicación era la única herramienta, y sigue siéndolo, para instruir y caminar hacia el progreso humano y social

Para la historia del pensamiento, la comunicación ha sido y será la vía para la gran vertebración del mundo occidental, porque la necesidad natural de comunicación que poseemos los humanos la expresaremos en todas las manifestaciones sociales.

1. Estudios entre comportamiento y comunicación: la psicología

Estamos ante la gran oportunidad de descubrir Más sobre ti y sobre el secreto de la vida que se encierra en la palabra. La comunicación, además de ser una necesidad vital e indispensable para la organización de las sociedades, empieza a ser objeto de estudios científicos como algo determinante para el comportamiento humano.

Así, se estudia en la moderna psicología y en la teoría de los valores, en la que se intenta la recuperación de la persona a través de la comunicación.

Esta teoría proclama que cuantos más valores tenga el individuo más necesidad sentirá de comunicarlos y los proyectará con más fuerza. O lo que es lo mismo, explicado desde una visión más empírica que nos dan las neurociencias, cuantos más datos tengamos en el cerebro más conexiones interneuronales activaremos. Este proceso de emisión de energía es percibido por el interlocutor, lo que se va a traducir en una mayor aceptación de sus argumentaciones. Inmediatamente, y como consecuencia, se produce una subida de la autoestima.

2. La psicología y el entrenamiento de la comunicación

De ahí que se recomiende a las personas el entrenamiento de sus habilidades de comunicación, para encontrar la salida

adecuada a su potencial y así redescubrir los canales necesarios y eficaces que le hagan la comunicación más fácil y eficaz.

Es evidente la relación entre valores, conocimiento y comunicación. Pero no todas las personas, debido a nuestras conexiones cerebrales, relacionamos los tres conceptos de la misma forma para encontrar el flujo exitoso. Para conocer mejor como está funcionando nuestro nivel de comunicación, debemos iniciarnos por ahondar en nuestra comunicación interior.

El individuo deberá ser consciente de la integración de todos los grandes valores en su interior y, por otra parte, conocer los miedos que a la hora de trabajar una comunicación eficaz, actúan como contravalores: la timidez, el pánico escénico, los bloqueos mentales, quedarnos en blanco, etc.

Para ayudarnos a identificar aquellos valores que nos van a facilitar la comunicación vamos a hacer una lista que nos ayude en nuestra autoexploración:

Valores positivos que hay que desarrollar mediante la comunicación:

- La autoestima, para recuperar las capacidades ocultas que se encuentran en nuestra persona
- El equilibrio interior, para conseguir que desaparezcan nuestras emociones negativas, que nada más que nos conducen al aislamiento, haciendo que seamos seres antisociales.
- La objetividad, para no confundirnos en nuestras percepciones y distinguir entre cómo percibimos nuestro mundo y el mundo real.
- La empatía, imprescindible para abrirnos todos los canales de comunicación. Se da al recuperar los valores éticos

más importantes, como la autenticidad y transparencia personal.

- La comunicación gestual o no verbal, que representa el 80% de nuestra comunicación. Para adquirir su conocimiento se necesitarán una serie de clases y ejercicios prácticos, mediante los cuales se van adquiriendo las habilidades para mejorar nuestra comunicación.
- La creatividad, al saber escuchar las ideas de otras personas automáticamente se generan nuevos pensamientos.
- La salud mental, al comunicar nuestro cerebro actúa sobre el organismo y desarrolla un mecanismo positivo para mejorar la depresión o el estrés. Los psiquiatras y psicólogos recomiendan que sus pacientes depresivos o estresados se relacionen y se comuniquen.
- El liderazgo: el papel de líder solo se puede desarrollar con éxito y responsabilidad si se adquieren habilidades de comunicación, pues de lo contrario pueden desarmonizar el grupo que dirigen.

Como contravalores o elementos negativos que debemos vencer para poseer una buena comunicación, cabe destacar:

- Miedos.
- Temores.
- Huellas psicológicas de la infancia o la juventud.
- Frustraciones.
- Sentimiento de inferioridad.
- Complejos.
- Bloqueos mentales.

Es importante destacar que casi todos son involuntarios. Ayuda mucho llegar a entender por qué se producen para vencerlos.

Si para vivir en sociedad se hace preciso comunicar, en nuestra época, la denominada era de las TIC (tecnologías de la información), del siglo XXI, es una necesidad de aprender a comunicar bien. Las propias siglas nos indican que vivimos en una sociedad basada en la tecnología y la información, que se han desarrollado para dar soporte a lo más importante: la comunicación humana.

Cualquier acción que nos propongamos en la vida, ya sea una transacción económica, una alianza empresarial, un viaje, una entrevista laboral, cualquier tipo de cambio, etc. se hace posible gracias a la comunicación. A la conexión con otras personas.

La comunicación genera economía y procura el avance personal, por eso hace que recuperemos la confianza en nosotros mismos. Todos tenemos inmensas posibilidades de conseguir lo que nos propongamos, solo tenemos que creerlo y conocer dónde están nuestros límites para crear un equipo de personas que suplan esos límites personales que cada uno tenemos.

Después de muchos estudios de investigación y de mi propia experiencia vital, hoy puedo asegurar que las palabras crean realidades. El pensamiento es la primera idea que empieza a hacerse real cuando lo verbalizamos.

Antes de seguir adelante, quisiera hacerte algunas preguntas sencillas: ¿alguien te ha enseñado a comunicarte? ¿A mejorar la calidad de tu comunicación?

¿Consideras que puedes aprender a comunicar mejor? Por favor, piensa en ello.

3. Redes sociales

En estos días en que está tan de moda pertenecer a las redes sociales, si observamos a las personas que tienen más éxito dentro de estas o se crecen como líderes, son precisamente las que tienen más facilidad a la hora de comunicar. Es decir, escuchar y escribir y responder a lo que los otros quieren oír. Las nuevas tecnologías nos han metido de lleno en un nuevo sistema de comunicación global a través de las redes sociales, que se sostienen gracias a la comunicación e interacción de todas las personas que las conformamos.

En las redes nos comunicamos para diferentes fines, para charlar con los amigos, para hacer negocios, para conocer otros lugares, para pasar el tiempo, porque nos sentimos solos... ¿Incomprendidos, tal vez?

Puede que si los demás no nos comprenden, el problema esté en nuestro interior. Es decir, algo pasa cuando mi capacidad de escucha se minimiza y no sé comunicarme con el código correcto que entenderán los que me rodean. O no sepa atinar con las palabras que estimulan la interacción.

Según mis estudios realizados en los últimos años en las redes sociales, he detectado palabras que mueven la zona emocional del cerebro y producen el estímulo de la comunicación, de forma que la otra persona que está al otro lado de la red escriba inmediatamente un mensaje de respuesta a mis palabras (son las que aparecen en el cuadro 1.1).

Es curioso que aunque sean palabras, se encuadren dentro de mis estudios de comunicación no verbal en las redes sociales. Y esto tiene una explicación, porque en la Red, la palabra adquiere una nueva potencia visual que no tiene en la comunicación interpersonal. Se trata de una lectura animada que activa la parte más infantil de nuestro cerebro a la hora de racionalizar, puesto que el lenguaje, el verbo, se crea en la zona racional de nuestro ordenador llamado cerebro.

Cuadro 1.1 Comunicación no verbal en la Red

COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA RED

ALGUNAS PALABRAS

- Verdad
- Sonrisa
- Honestidad
- Pensar
- Crear
- Escuchar
- Gustar
- Ilusión
- Felicidad

**Hay que saber conjugarlas para
provocar o estimular hábitos**



El aislamiento social, al que nos aboca en muchas ocasiones la vida moderna, nos puede llevar a la incomprensión de los otros y hasta de mí mismo, porque no es una soledad experimentada de forma voluntaria y nuestro cerebro preparado para la vida social, desde la zona emocional, sufre.

Esta realidad hace que se esté mermando considerablemente nuestra capacidad para dirigir personas o tomar decisiones adecuadas. De ahí que esté fallando la capacidad de liderar, porque no somos conscientes de la importancia de saber comunicarnos de forma eficaz. Los líderes de todos los tiempos han sido grandes comunicadores y no estamos prestando la suficiente atención al hecho de que, si estamos viviendo una etapa con ausencia de verdaderos líderes en España, tal vez se deba a una carencia de nuestro sistema educativo. En nuestro país, los educadores y maestros no están preparados para activar y estimular la comunicación eficaz en sus alum-

nos. Tristemente, esta realidad nos lleva a alejar la comunicación intergeneracional, haciendo cada vez más difícil la convivencia y que se pierda el respeto y la curiosidad por el conocimiento de los mayores.

4. La deficiencia en la comunicación deteriora la convivencia

4.1. Síntoma: normativa RAE y el empobrecimiento del lenguaje

Un síntoma de que la moderna sociedad está sufriendo la adaptación a una nueva forma de comunicar es que nuestro lenguaje (el código de signos que empleamos para hablar y escribir) se está empobreciendo.

Es una realidad que compruebo cada año en las aulas de las diferentes escuelas universitarias donde imparto formación: los jóvenes desconocen el significado de demasiados términos, casi siempre, porque no los emplean de forma habitual. En general, llegan con grandes carencias a la hora de comunicar tanto oralmente como de forma escrita y gestual.

Lo triste es que no nos damos cuenta de que ese deterioro de la lengua —de nuestro código de signos— genera un correlativo empobrecimiento de su mundo y les limitará oportunidades.

Cada año, los universitarios que llegan a las aulas, donde imparto las asignaturas de Teoría de la Comunicación y Técnicas de Expresión Empresarial, presentan un nivel mayor de pobreza léxica y no estiman las reglas ortográficas.

Están acostumbrados a escribir en el ordenador y a pasar el corrector ortográfico, no se fijan en las reglas ortográficas y normas de puntuación. Por necesidad de abreviar en el

manejo de diferentes dispositivos de comunicación móvil, utilizan frases muy cortas, tipo mensajes de Twitter o sms telefónicos por móvil.

PALABRAS: EL LENGUAJE



Para algunos, nuestra lengua ha iniciado una imparable decadencia debido a la ignorancia creciente y a los malos usos impuestos por las nuevas tecnologías. Conscientes de ello, en nuestro país, la Real Academia Española (RAE) ha iniciado una reforma que culminará en una nueva normativa.

El objetivo es muy sencillo: sensibilizar a la opinión pública sobre la necesidad de cuidar, cultivar y aprender nuestra lengua, con sus reglas ortográficas. Porque si no hay norma y todo vale, difícilmente nos vamos a entender cuando no podamos apoyarnos en la comunicación no verbal, o lo que es lo mismo, en nuestro código de gestos.

5. Atmósfera de comunicación

Desde que nacemos, las personas sentimos la necesidad de comunicarnos. Así, lloramos para ensanchar nuestros pulmones y poder respirar, y ese llanto, que es nuestra primera comunicación al aterrizar en la vida, significa acción y marcará nuestro ser y sentido de humanos.

Como vemos en este primer ejemplo, la comunicación que pretende ser efectiva es inseparable de la acción, de ahí su término: común-acción.

De forma muy sintética podríamos explicar la relación entre la comunicación y la vida de la siguiente forma: la llave para la vida la alcanzamos con nuestra primera comunicación, el llanto. La palabra le sucederá para seguir construyendo frases, que nos facultarán para elaborar un discurso o exposición, independientemente del lenguaje o idioma que usemos.

El lenguaje se superpondrá a la comunicación no verbal, que jugará la parte esencial de nuestra capacidad para hacernos entender. Pensemos que los gestos y entonación de las palabras son el código internacional de la comunicación, puesto que representa el 80% a la hora de comunicar.

Es más, tomando como referencia el ejemplo del nacimiento, la comunicación es una necesidad que nos acompañará a lo largo de toda la vida. Pensemos en cualquier objetivo que nos propongamos: no lo podremos conseguir si no comunicamos.

Atendiendo a la comunicación más primaria: si no lloramos, mamá no nos cambiará los pañales, ni nos dará de comer, ni saciará nuestra sed... Cuando éramos bebés, el simple llanto producía una llamada de atención sobre nuestra madre, padre o cuidadores para que actuasen en nuestro favor y por nuestro bienestar.

Este es un aprendizaje que adquirimos desde nuestra llegada a este mundo, y del que no somos conscientes porque es inherente a la vida, al crecimiento y al desarrollo personal. Y nadie nos ha hecho reflexionar en ese momento sobre la oportunidad de darle la importancia que tiene.

6. Sociedad actual y necesidad de solidaridad

Como he comentado, vivimos en la era de la comunicación, la información y las nuevas tecnologías. Los vertiginosos avances y cambios en nuestras mentes han dejado atrás nuestra consciencia sobre la importancia del lenguaje, que nos llena de humanidad y sensibilidad.

Así, palabras tan manidas en la actualidad como solidaridad, tolerancia o consenso, por citar algunas, pierden su verdadero significado para encubrir la sensación real que tenemos de aislamiento, motivado por la atomización social a la que estamos sometidos.

Todo este acompasamiento veloz, para no quedarnos atrás, ha hecho que hasta la expresión de los derechos hayan extraviado el verdadero valor de componente social. Así, también llama la atención que reivindicemos la tan ansiada libertad de otras épocas, como manifestación de ese mencionado aislamiento.

El maravilloso contexto que estamos confeccionando solo será realmente bueno si somos capaces de abrir los ojos para recuperar los vínculos naturales de asistencia y esto solo puede llevarse a cabo con la comunicación. Es decir, a través de la participación, interrelación y la retroalimentación (*feedback*) de las personas que poblamos el mundo.

Las personas nos nutrimos con la retroalimentación que nos produce el intercambio continuo de ideas, de pensamientos, de estímulos, de impulsos, de cariño. Tenemos que recuperar nuestra esencia más íntima.

Aunque nuestro sistema político esté sustentando en una democracia, empieza a debilitarse por la escasa participación de los ciudadanos en el fortalecimiento del Gobierno.

No existe una verdadera conexión entre las personas, solo parecen moverse por intereses y eso es lo que deteriora los valores de una sociedad, para dar paso a la actual crisis de corrupción.

No hay democracia genuina si no se participa. Entonces, es comprensible que en estos momentos el desencanto sea generalizado. Nuestros líderes se han olvidado de escuchar. Se ha roto la comunicación. Caen los valores y debemos recuperarlos.



La democracia se debilita cuando falla la comunicación.

Parece que caminamos hacia un inevitable cambio de sistema de gobierno, y que la sociedad civil toma auténtico protagonismo. Así, el objetivo de *Más sobre ti* es darle valor al ciudadano, y que sea realmente consciente del poder de su voz e identidad, a través de la indiscutible fuerza y potencia de la comunicación.

La sociedad se hace fuerte en la medida que fluye de forma natural el conocimiento de las personas y no se ponen tapones inhumanos, generados por la crisis del desgobierno. Está demostrado que las crisis económicas vienen precedidas de crisis de valores, que se activan con comportamientos miméticos del «todo vale».

Tras un breve análisis del papel de la comunicación en la historia y los cambios sociales, como única vía para la gran vertebración de la humanidad, Más sobre ti, trata de proporcionar a los ciudadanos conocimiento y pensamientos para mejorar su comunicación en todos los sectores sociales. Puede ser una herramienta para colectivos o individuos.

Más sobre ti 

obedece al desarrollo del método de comunicación Sara Dobarro, que ayuda a sacar brillo de los valores de autoestima, equilibrio y conocimiento interior, a mejorar la objetividad, la empatía, el conocimiento de la comunicación no verbal, la creatividad e innovación, entre otros.

Un apartado especial merecerá el estudio de la comunicación para el fortalecimiento y desarrollar con éxito las funciones de liderazgo. El líder es un gran motivador, ha de ser un maestro de la comunicación emocional y en este siglo es muy importante conocer cómo interactúan todos los mecanismos y canales de comunicación universales.

Mi método Más sobre ti me ha abierto las puertas de grandes multinacionales como McDonald's, L'Óreal o la ingeniería Alstom, entre otras, precisamente para ayudar al desarrollo del talento de sus directivos. Lo podrás leer a lo largo del libro en los diferentes casos que expongo y que se han tratado con éxito gracias al trabajo realizado con el referido método.

«La verdad y la noticia no son la misma cosa».
Katherin Graham

Es evidente que los medios de comunicación se han puesto al servicio del poder y se reparten entre las diferentes corrientes políticas, ideológicas o empresariales.

La objetividad de información en los medios tradicionales no existe. Es una utopía. La sociedad civil ha llegado a un grado de madurez tal, que ya no es posible engañarla.

¿Pero es lo mismo informar que comunicar? Evidentemente, no. Pero tanto para comunicar como para informar se necesita el uso de las palabras.

7. La palabra, inherente a la vida

Como reflexión, te diré que la comunicación crea realidades en nuestras vidas y será imprescindible para la consecución de cualquier objetivo que nos propongamos, tanto a nivel físico como mental, individual o social.

Cuando fuimos bebés, pasamos del llanto intenso a manejar diferentes tipos de lloro para que nos interpretaran y que cada una de nuestras necesidades fueran cubiertas.

Con nuestra primera comunicación buscábamos la acción inmediata del otro y, poco a poco, que nos comprendieran. Y en todo momento, está presente el amor. Sabíamos que lo íbamos a conseguir, porque éramos el centro de atención y del cariño.

Después incorporamos nuevos signos de comunicación que nos van enseñando nuestros padres, y que depende del lugar geográfico donde hayamos nacido: el lenguaje. Así, empezamos a articular palabras y a aprender a hablar como una necesidad para ir cubriendo etapas formativas y de crecimiento personal y social, como ir al colegio, por ejemplo.

La ciencia de la elocuencia o la claridad es lo que los árabes denominan *bayán* y demuestra la importancia de su reflexión en todas las culturas.

La facultad del lenguaje es un ejercicio constante y por eso se recomienda brevedad y reserva.

Los hebreos tienen un sabio proverbio (para el verbo) que dice: «cuando la inteligencia es perfecta, el hablar es escaso».

Este proverbio hace hincapié en la fuerza de la comunicación no verbal, de la que hablaremos más adelante, pero continúa explicando:

«La primera cualidad de la sabiduría es el silencio.
La segunda, el escuchar.
La tercera es la memoria.
Y la cuarta, la acción de comunicar».

8. Las dimensiones de la comunicación

El habla y la comunicación no verbal nos abren las puertas del conocimiento, que iremos incorporando a lo largo de nuestras vidas, con la lectura y la experiencia.

Esa llave tan poderosa que abre todas las puertas al conocimiento vital tiene nombre y se llama comunicación, pero... ¿le damos la importancia que merece? ¿Alguien nos ha enseñado que la comunicación puede llegar a ser un arte, una disciplina, y que debemos cultivarla para avanzar como se hacía en la antigüedad con los discípulos aventajados?

Tras esta primera observación, tomemos conciencia de cómo es la comunicación en nuestras vidas y todo lo que hemos conseguido con ella y lo que sería si no comunicásemos. Nada, porque hasta el silencio es una forma de comunicación.

Para crecer hay que reinventarse y, para ello, hemos de intentar cambiar el sentido de nuestro destino, de nuestra comunicación.

Cualquier objetivo que nos planteemos no lo podremos alcanzar sin nuestra querida compañera y amiga la comunicación, que siempre nos va a acompañar a lo largo de toda la vida.

9. La fuerza de las palabras

La palabra posee la energía de la fuerza vital. Las palabras crean y cambian nuestra realidad, mientras que la comunicación interior, esa que practicamos en silencio con nosotros mismos, nos ayuda a la reflexión para recuperar la armonía y el equilibrio, que nos proveerá de nueva fuerza.

Para reinventarnos, primero tenemos que escuchar nuestro yo interior, lo que los especialistas llamamos la comunicación intrapersonal, y después ser eficaces en nuestra comunicación a los demás.

No es casualidad que el libro que Federico Mayor Zaragoza publicó en 2005 se titule *La fuerza de la palabra*, en el que se respira el mensaje de que con el buen uso del verbo otro mundo es posible.

10. Comunicación eficaz, comunicación no eficaz

¿Alguien nos ha enseñado que nuestra comunicación ha de ser eficaz?

¿Hemos pensado en la importancia del subconsciente en nuestra conducta exterior, nuestras relaciones y la manera de decir cómo percibimos el mundo?

Esto no es más que la comunicación no verbal, una disciplina que está muy de moda en el siglo XXI debido a la fuerza de la imagen, pero que es tan antigua como la aparición de las especies. Y es que las imágenes representan una forma de comunicar muy poderosa y nuestros gestos y palabras deben convivir en armonía para que fluya esa comunicación de forma eficaz y natural.

Como respirar, comunicar es una necesidad natural.