



Informe de la prueba

Nombre de la prueba: Prueba de Habilidad de Comunicación - Revisado

Nombre: Demo Demo

Fecha: Demo, 2007

Tiempo en completarlo: 00:20

Introducción

"Muchos intentos para comunicarse son nulificados porque se dice demasiado"

- Robert Greenleaf

"Busca primero entender y después ser entendido"

- Stephen Covey

La comunicación es parte integral de cualquier tipo de relación, sean lazos familiares, una amistad, una asociación por negocios, una relación de trabajo o un enlace romántico. No solo es importante la comunicación para el éxito de cualquier relación, sino que la falta de ella puede definitivamente arruinarla. Las consecuencias de la mala comunicación incluyen sentimientos de traición, acelerada propagación de desconfianza, interpretación equivocada de señales y de eventos, acumulación de problemas, auto aislamiento escogido y el deterioro de las relaciones. La comunicación es un medio excelente por el cual todos los involucrados pueden trabajar para enmendar sus relaciones dañadas.

El cimiento de una sólida comunicación NO se encuentra en hacer que te escuchen, en poder expresarte con exactitud o en no ser considerado amenazante. Concedido está que todo lo anterior es parte integrante de la

comunicación, pero el corazón de la verdadera comunicación es entender al interlocutor. De hecho, una buena comunicación no puede existir sin una escucha honesta. Cuando sea manifiesto que estás escuchando activamente a tu interlocutor, absorbiendo y tomando honestamente en consideración sus puntos de vista – estás sentando las bases para que tus necesidades puedan ser expresadas y quizás entendidas. Aunque esto pudiera parecer paradójico – la clave hacia la comunicación está más en escuchar lo que la otra persona está diciendo que en inundarla con el dicho de quien tú eres, de lo que quieres y de lo que sientes. Recuerda, decepcionante o no, la meta última de la comunicación es más a menudo llegar a un compromiso. Es realmente raro que puedas cambiar radicalmente la percepción ajena, sus opiniones o su comportamiento. Además, es generalmente irrazonable pretender hacerlo.

Por supuesto que toda comunicación involucra a dos o más personas, por lo que es necesario ser flexible para poder adaptarse a los diferentes estilos individuales. Si estás hablando con alguien que tiende a dominar la conversación hablando incesantemente – sin pausas lo suficientemente largas como para poder intervenir, pudiera ser necesario adoptar un estilo conversacional más asertivo. Puedes hacerlo sin gritar y sin perder ecuanimidad, aprovechando pequeñísimas pausas para intervenir en la conversación (con más determinación de lo que sería normal). Pudieras también hablar un poco más alto de lo que es tu tono normal. Conversar con un poco más de agresividad pudiera ser necesario para lograr tu contribución. Debes de ser capaz de elevar la intensidad de tu estilo conversacional sin elevar tu carga emocional. Alzar un poco la voz puede hacerse sin perder ecuanimidad.

Deborah Tannen, Ph.D, autora del libro: “Eso No Es lo que Quise Decir: Cómo el estilo conversacional hace o destruye conversaciones”, habla de la meta-comunicación como la manera de moderar a un conversador agresivo. Es esta una manera de comunicarse que puede funcionar de maravilla en algunos casos. Se trata de referirse - en cierta manera, por supuesto, a lo que está sucediendo en tu conversación. Si alguien te interrumpe constantemente, no debes decir “Por favor no me interrumpas” – esta forma es muy amenazadora. Decir algo parecido a “Necesito un poco más de tiempo para terminar con esta idea” enviará tu mensaje de manera directa, sin ser amenazante. Puedes decir “siento que estamos gritando mucho. ¿Podemos bajar el tono?”. Aún cuando estés dedicado a moderar esa caja de resonancia, ¡no debes olvidarte de escuchar! Por otro lado, puedes estar tratando con alguien extremadamente callado. En tal caso, sería sabio hacer preguntas para forzar a tu interlocutor a contar su parte de la historia. No hagas preguntas que puedan contestarse con un “sí” o “no”. De hecho haz preguntas muy abiertas que le estimulen realmente a explicar las cosas. De esta manera puedes darte la oportunidad de escuchar realmente a la persona (y así poder entenderle).

Comunicarse eficientemente o abrir las líneas de comunicación no necesita sentirse forzado o poco natural – aún los comunicadores más reticentes pueden aprender a hacerlo con un poco de esfuerzo y de atención a los detalles. El

primer paso para llegar a ser un comunicador admirable es poner atención en lo que significa ser un buen comunicador. Pon atención a los muros que se levantan durante tus tratos con otras personas. ¿Qué dijiste? ¿Qué dijeron? Para tu propia investigación, observa con detalle los hábitos de quienes parecen ser excelentes comunicadores – personas que se hacen entender y parecen entender las necesidades, experiencias, y sentimientos de los que los rodean. Toma notas (en privado). Anota todo lo que hacen que parece dejarlos abiertos a los demás abriendo a su vez a sus interlocutores. Escríbelo. Probablemente notarás que esas personas que se ‘llevan bien’ con todos a su alrededor están usando los siguientes tips (sean o no conscientes de ello).

Resultados de la Prueba de Habilidades de Comunicación

Índice de Habilidades de Comunicación



¿Qué significa el puntaje?

Las habilidades de comunicación de esta persona están en el promedio, con amplio margen para mejorar. Su puntaje anda cerca de la mitad en la escala de comunicación - ni excelencia, ni tocando fondo. ¿Esto qué significa? Que está en el camino, ya tiene algunas habilidades y ha mostrado el potencial para el dominio del proceso de comunicación. Aún así, puede dedicar algo de tiempo y de esfuerzo concentrado en el desarrollo de las habilidades que ya tiene, así como en el aprendizaje de nuevas estrategias. La comunicación es, después de todo, la esencia de la interacción social y su papel en la impresión que causamos en los demás es significativo. También, la comunicación tiene gran influencia sobre nuestra auto-estima, asertividad, y adaptación social. Si ésta persona desea alcanzar su potencial completo, Todo lo que necesita es un poco de conocimiento del cómo y algo de esfuerzo. Como todo en la vida, ¡la práctica hace la perfección!... ¡ya va a mitad del camino!

Más detalles ...

Escucha

Puntaje = **52**

0 50 100



Descripción:

Habilidad para escuchar en forma activa y no pasiva.

Esta persona obtuvo un puntaje medio en la parte de habilidades para escuchar de la prueba. Esto significa que el conocimiento que tiene para comunicarse con fluidez es adecuado, pero que ciertamente requiere incrementarse. El primer paso para mejorar su capacidad es, como en todas las cosas, reunir la información de aquello que constituye la escucha eficaz y llegar a entenderlo. Muchas personas creen equivocadamente que escuchar es una actividad pasiva, que se trata simplemente de absorber lo que la otra persona está diciendo. De hecho, escuchar es un proceso activo que incluye el hacer preguntas cuando no se está entendiendo, leer los mensajes tanto verbales como no verbales, permitir hablar al interlocutor sin interrumpirlo y hacer un esfuerzo comprometido para "ponerse en los zapatos ajenos". Son estas, algunas habilidades que esta persona puede, con algo de esfuerzo, mejorar sustantivamente. Sin duda cosechará los beneficios.

Capacidad para hacer llegar el mensaje al interlocutor

Puntaje = **38**

0 50 100



Descripción:

Habilidades necesarias para transmitir un claro mensaje.

Considerando sus respuestas a las preguntas de esta prueba, esta persona tiene alguna dificultad para hacer llegar su mensaje con claridad a otras personas. Es probable que a veces se sienta frustrada en sus interacciones tanto en el trabajo como en su vida personal. Tiene que lidiar con malos entendidos ocasionalmente. Transmitir un mensaje sucinto es esencial en el proceso de comunicación. El/la evaluado(a) pudiera beneficiarse dedicando algo de trabajo para mejorar estas habilidades esenciales. La comunicación, afortunadamente, es algo que podemos mejorar armados con la información adecuada, con una buena actitud y una saludable dosis de motivación. Algunas técnicas necesarias para una comunicación eficaz son: comprobar que la contraparte ha entendido, tener capacidad para expresar opiniones y sentimientos, utilizar declaraciones "YO" al criticar, mantener control de las emociones y enfrentar asuntos espinosos en lugar de evadirlos. Si esta persona trabaja en lo anterior, con seguridad observará mejoría.

Perspicacia en el proceso de comunicación

Puntaje = **53**

0 50 100



Descripción:

Entender la manera en la que se da la comunicación y habilidad para "leer" a los demás.

Esta persona tiene un nivel de comprensión aceptable sobre la manera en la que se da el proceso de comunicación, así mismo, limitada capacidad para leer las intenciones y el humor de las personas. Estas habilidades, aunque no tan obvias como otras más concretas como la escucha activa, son igualmente integrales en el acto de la comunicación eficaz. Aunque se defiende en ésta área, el/la evaluado ciertamente puede mejorar su habilidad. Ser capaz de "percibir" lo que otros sienten mediante claves no verbales ("leer entre líneas") y "vibras", y tener conciencia del propio rol en la interacción, puede ser toda la diferencia entre una comunicación fluida o malentendidos. Esta perspicacia también incluye la atención a las reacciones de los demás con relación a lo que uno dice, conocimiento (y práctica) de las reglas de etiqueta para la comunicación como aceptar la responsabilidad y disculparse cuando lo amerite y mostrar sensibilidad hacia los sentimientos ajenos. ¿Cómo debe el/la evaluado(a) trabajar sobre estas habilidades de manera que no le estorbe a sus esfuerzos por comunicarse? Puede empezar por prestar mayor atención al proceso completo, notando las reacciones de los demás, y asegurándose de pensar antes de hablar. Con tiempo, atención y experiencia puede ser capaz de mejorar su perspicacia.

Manejo Emocional

Puntaje = **48**

0 50 100



Descripción:

Habilidad para expresar emociones y para lidiar con personas emotivas.

Los resultados de ésta persona muestran que es relativamente hábil para manejar la parte emocional del proceso de comunicación. Ya que su puntaje se encuentra en el medio, podemos decir que no lo es suficientemente. Esencialmente, experimenta dificultad para comunicarse cuando intervienen emociones - tanto las propias como las ajenas. No se encuentra cómoda al expresar sus sentimientos o al hablar abiertamente de tópicos con carga emocional. Posee cierta habilidad para detectar el humor ajeno, pero en ocasiones evita la discusión de asuntos sensitivos. Puede también no ser conciente de la manera en la que reacciona mientras se comunica con otros, lo que puede causar malentendidos y mensajes conflictivos (P.ej. mostrarse alterada mientras que dice estar bien). Cualquiera que sea la razón de su titubeo ocasional, probablemente se pueda beneficiar invirtiendo esfuerzo en mejorar su habilidad para manejar la expresión de sentimientos. Sus relaciones serán más fluidas en todas las áreas de su vida, se proveerá también de habilidades para encontrar soluciones.

Comunicación Asertiva

Puntaje = 35

0 50 100



Descripción:

Habilidad para expresar opiniones divergentes y sostenerlas.

Considerando sus respuestas a las preguntas de la prueba, ésta persona no es tan asertiva como pudiera. De hecho, se siente incómoda expresando una opinión que difiere de "la norma" en el grupo, quizá temiendo molestar o enojar a otros. Puede no preguntar por no querer molestar o parecer poco inteligente. Puede también hacerse difícil admitir que se siente enojado o molesto con alguien. Ésta dificultad para sostenerse en su lugar puede, obviamente, ser un obstáculo para la comunicación eficaz - ¿Como van a saber los demás lo que ésta persona piensa o siente si no se les dice? La raíz de tal comportamiento típicamente se deriva de una auto imagen devaluada; El/la evaluado(a) debe trabajar en el reforzamiento de su sentido de valor propio, será más asertiva como consecuencia.

Buenos Hábitos de Comunicación

Puntaje = 50

0 50 100



Descripción:

Practica los hábitos de comunicación eficaz y evita barreras.

Existen algunas actitudes y comportamientos que pueden, si no se mantienen bajo control, constituirse en obstáculos mayores para una comunicación fluida. A pesar de que las actitudes de esta persona generalmente le conducen a una comunicación eficaz, parece tener algunos de dichos hábitos. Puede ni siquiera estar consciente de sus comportamientos tóxicos. Quizá son hábitos adquiridos lentamente y sobre los cuales no se ha detenido a fijar su mirada. Los siguientes son ejemplos de malos hábitos de comunicación [no necesariamente son los que particularmente acompañan a nuestro(a) evaluado]; interrumpir, completar las oraciones del interlocutor, estar a la defensiva, ser crítico(a) o agresivo(a), caer en conclusiones o no poner atención a las reacciones de su audiencia. Aunque pudieran no estar causando mayor problema en su habilidad para comunicarse, pueden presentarle efectos negativos en el futuro si no trabaja sobre ellos. El/la evaluado(a) necesita poner atención en la manera en la que interactúa con otros y, más importante, en las reacciones que provoca. Puede observar ciertos patrones que apuntarán hacia la dirección correcta. Para saber cuales son los obstáculos específicos de ésta persona, estudie la lista Fortalezas y Áreas de Oportunidad.

Resumen de resultados:

A continuación se presenta una lista condensada de los resultados obtenidos por esta persona en la prueba. Se suman sus fortalezas (elementos de la prueba en los que obtuvo un puntaje alto), sus fortalezas potenciales (elementos en los que obtuvo puntajes medios), y sus áreas de oportunidad (elementos en los que obtuvo puntajes bajos).

Fortalezas potenciales

- Habilidades generales de comunicación adecuadas o de puntaje medio.
- Habilidades para escuchar satisfactorias.
- Habilidad suficiente para hacer llegar el propio punto de vista al interlocutor.
- Comprensión razonable del proceso de comunicación y razonable perspicacia social.
- Habilidades aceptables para el manejo emocional.
- Medianas habilidades de asertividad.
- Hábitos y actitudes de comunicación razonablemente eficaces.

Obstáculos a la Comunicación

Esta prueba ha detectado los siguientes hábitos tóxicos de comunicación que pueden hacer más difícil transmitir el mensaje. Esta persona debe de examinar esta realidad e intentar implementar el consejo que a continuación se le da.

- **Escuchar sin atención.** Esto puede incluir alguna dificultad para poner atención o para interesarse en lo que otros están diciendo. Aunque esto puede ser perfectamente normal en ciertas situaciones, si es un hábito regular, el problema puede ser el individuo.
- **Interrumpir a los interlocutores.** Esto puede incluir cortar a las personas, completar sus frases, o expresar abruptamente la propia opinión.

Posición a la defensiva. Él/ella tiene dificultad para admitir que está equivocado(a), para disculparse, para aceptar críticas o para escuchar diferentes opiniones.

No escuchar al interlocutor. Él/ella tiene la tendencia a contestar antes de permitir que su contraparte termine de hablar, llegando a conclusiones sin escuchar la historia completa.

Presencia intimidatoria. Por alguna razón, otros pueden sentir intimidatoria a esta persona. Puede ser el resultado de su voz, de su estatura, de su inteligencia, de su naturaleza parlanchina, de su agresividad o de una variedad de factores.

Crítica ofensiva. Cuando esta persona le hace a alguien alguna reclamación, tiende a utilizar técnicas que pueden poner a la defensiva a su interlocutor.

Falta de percepción de las propias emociones. Esta persona puede no siempre tener conciencia de lo que está sintiendo o de la manera en la que está reaccionando durante una conversación.

Evasión de conflictos. Si esta persona sabe que algo puede alterar a otro o que puede disparar un conflicto, con frecuencia posterga (o evita de plano) discutir el asunto. Esto se deriva de falta de asertividad o de su incomodidad para conversaciones con carga emocional.

Consejos y Tips: Maneras de construir y practicar habilidades de comunicación

La comunicación no es tan simple como escoger las palabras correctas; muchos factores entran en juego, y las personas que son capaces de comunicarse con fluidez en algunas ocasiones, balbucean atropelladamente en otras. El hecho es que aunque una persona pueda encontrarse a gusto con sus habilidades de comunicación actuales, siempre hay lugar para la mejora. Las siguientes son estrategias útiles para entender y ser entendido:

[Ser Entendido \(comunicando\)](#)

[Entender \(escucha activa\)](#)

[Lenguaje Corporal](#)

[Lo que Nunca Debe Hacerse](#)

Ser Entendido (comunicando)

Manifiesta tu objetivo a tu interlocutor. Dile cual es el punto de la conversación desde el principio para evitar confusión o falta de comunicación.

Construye tus mensajes completos y específicos. Al grano (de manera cortés, por supuesto). No te embarques en una discusión de 10 minutos sobre las dificultades financieras que enfrenta tu compañía, por ejemplo, si el propósito de la junta es para discutir un nuevo proyecto.

Expresa en términos exactos lo que quieres/necesitas de tu interlocutor y porqué. No hay necesidad de ser sutil – esto no quiere decir sin embargo que debes ser agresivo o rudo. Es posible ser cortés y directo.

Utiliza frases “Yo”. En lugar de decir “Tu me frustras cuando llegas tarde a nuestras juntas,” por ejemplo, envía el mensaje desde TU punto de vista, “Me siento frustrado cuando llegas tarde porque desperdiciamos tiempo productivo. ¿Qué podemos hacer al respecto?” Esencialmente, manifiesta como te sientes, porqué, y haz una pregunta que deje la pelota en la cancha de tu interlocutor. (no sea ésta una pregunta acusatoria. Eso solo lo pondría a la defensiva.)

Comprueba que te han entendido. Si continúas por las ramas al haber perdido a tu interlocutor después de la primera frase, estás perdiendo tu tiempo y el ajeno. Comprueba que te van entendiendo a medida que avanzas en la comunicación.

Explica las cosas utilizando el marco de referencia de tu interlocutor. No supongas que conoce todos los detalles sobre lo que estás hablando, intenta explicarlo desde una perspectiva con la cual él se pueda relacionar.

Pide retroalimentación sobre la manera en la que te estás comunicando. Puedes hacerlo como parte del proceso, haciendo, por ejemplo, preguntas como las siguientes: “¿Lo que estoy diciendo tiene sentido para tí?” o “¿Debo de ser más específico?” A las personas con las que te comunicas con regularidad pídeles retroalimentación específica sobre tu estilo completo de comunicación, desde tu lenguaje corporal, hasta el ritmo al que vas transmitiendo información.

Se natural. Aunque algunos de estos tips pudieran no sentirse naturales, si los practicas, llegarán eventualmente a ser parte de tu bagaje de habilidades.

Se tú mismo. Se honesto y directo. Tu interlocutor percibirá todo comportamiento falso e instintivamente se alejará de ti. Di tus verdades.

Critica de manera productiva. Primero, no desestimes lo positivo. Para todo comentario crítico, intenta hacer cuando menos uno positivo. Se específico con relación a lo que te molesta. Mientras sea posible, presenta los errores como

una oportunidad para el aprendizaje. Se breve y no machaques con el error. Enfócate en recomendaciones para el futuro, en lugar de explorar con detalles lo que salió mal, de quien es la culpa, y porqué.

No temas ser asertivo. Esto significa mantener contacto visual, escuchar activamente, mostrando respeto por la persona y por TI mismo. El comportamiento agresivo, por otro lado, te llevará a ninguna parte.

Piensa antes de hablar. Lo que vas a decir, ¿vale la pena de ser comunicado? ¿Será productivo? ¿Sabes cómo decirlo? ¿Cuál es la mejor manera de decirlo? Sacar lo primero que llega a tu cabeza puede resultar en decir algo que tiene muy poca o ninguna relación con el asunto en cuestión.

Estimula a la otra persona para que hable. ¡Muestra que quieres oír lo que él/ella tiene que decir! Haz preguntas, permite que hable y se respetuoso de su opinión – aún cuando no estuvieras de acuerdo.

Prepárate. Saber lo que quieres decir y cómo lo vas a decir antes de enfrentar a tu interlocutor hará que la comunicación sea mucho más fluida.

Practica en situaciones comunes a todos los días. Pon atención a la manera en la que te comunicas en diferentes situaciones, intenta diferentes habilidades al presentarse la oportunidad.

Considera la posibilidad de video filmarte. Si realmente quieres determinar con exactitud algunos de tus malos hábitos (¡todos los tenemos!), instala una cámara y grábate durante el proceso de comunicación... luego obsérvate con ojo crítico. ¿Cómo es tu voz, tus expresiones faciales, tu lenguaje corporal, las palabras que has escogido?

Entender (escucha activa)

Escucha con un propósito. Si tu interlocutor no ha establecido el objetivo de la conversación, intenta establecerlo lo antes posible. Si sabes lo que puedes ganar, podrás escuchar más productivamente.

Escucha para entender, no para evaluar. Enfócate en entender lo que tu interlocutor intenta comunicar y cancela tus juicios.

Haz preguntas abiertas. Una pregunta que puede responderse con un simple "sí o "no" no estimula una respuesta con mucha información. Considera la diferencia entre "¿Te gusta el reporte?" y "¿Qué comentarios puedes hacer con relación al reporte?"

Muestra interés en lo que la otra persona está diciendo. Si pareces aburrido, preocupado o molesto, interrumpirás el flujo de la comunicación. Esto

no quiere decir que debes simular interés, pero cuando menos dale una oportunidad desde el principio.

No evalúes o interpretes los mensajes de los demás. Acepta lo que se dice exactamente por lo que es. Por ejemplo, "Tengo preocupación por tu desempeño" *no* significa "te voy a correr". Enfócate en lo que se dice, no en como tú pudieras interpretarlo.

Empatiza. Ponte en los zapatos ajenos. Lo que parece totalmente irracional desde tu punto de vista puede tener sentido desde la perspectiva de tu interlocutor. Quizá la solución ideal estará en un punto intermedio. Intenta mantener, y mantén distancia con el asunto en ciernes siendo objetivo.

Parafrasea lo que recién se ha dicho. Repite a la persona de manera condensada, las partes claves de lo que dice. Esto no solo muestra que estás escuchando activamente, sino que también aclara cualquier posible comunicación defectuosa.

No escuches solo las palabras de tu interlocutor. Pon atención también en su lenguaje corporal – si la persona te está diciendo que no está nerviosa con relación a algo, por ejemplo, pero la manera en la que actúa físicamente muestra que sí lo está, probablemente decidas seguir investigando el asunto. (No acuses de nada, simplemente ¡haz más preguntas!)

Haz contacto visual y utiliza lenguaje corporal para manifestar que sí estás interesado y comprometido en la conversación. Encara a la persona con la que hablas, por ejemplo, y mantén contacto visual. Si jugueteas con algo, o te arrellanas en tu silla, estás enviando el mensaje de que lo que te dicen no es importante.

Da retroalimentación. Subraya aquello en lo que estás de acuerdo, parafrasea lo que él/ella dice y checa con él/ella si tu percepción es acertada.

Intenta entender los sentimientos detrás de las palabras. Utiliza frases "Yo," para expresar como interpretas los sentimientos ajenos. (Por ejemplo, "Si te estoy entendiendo correctamente, pienso que pudieras estar enojado con el gerente por la manera en la que has sido tratado.") Ten cuidado, sin embargo de no irte grande y de no poner palabras en bocas ajenas.

Haz preguntas enfocadas. Si en realidad deseas saber algo, no te andes por las ramas. (Mientras no sea, por supuesto, información muy personal o delicada. Decide primero si en realidad tienes derecho a conocer dicha información).

Vocaliza las conclusiones. Al final de la conversación, resume rápidamente la conclusión principal, para estar seguros, ambos, de que entendieron lo mismo.

Lenguaje Corporal

Elimina manierismos distractores. Hábitos tales como golpetear con los dedos, morderse o lamer los labios, jugar con monedas o joyería, recomponerse el peinado o las ropas, y fijar la vista hacia el espacio pueden resultar en obstáculos mayores a la comunicación. Descubre tus hábitos y enfócate en eliminarlos.

Contacto visual. Mantener contacto visual tanto con una audiencia como con un interlocutor, es esencial; percibirán que estás interesado, el contacto visual hace de la comunicación una vía de dos sentidos y mantiene a los demás activamente comprometidos.

Mantente alerta de tus expresiones faciales. Revelan mucho de ti – haz que sean consistentes con lo que sientes o con lo que piensas.

Pon atención a la proximidad. La distancia física que te separa de la otra persona es importante. Si te mantienes alejado o detrás de un escritorio, estás enviando el mensaje de que eres inaccesible - esto hace de la comunicación algo rígido y formal. Estar demasiado cerca, sin embargo, hará que la persona se sienta incómoda.

Lo que Nunca Debe Hacerse

Evita las interrupciones. Planea el tiempo y el lugar para tus conversaciones con interrupciones al mínimo. (Descuelga el teléfono si es necesario y cierra tu puerta).

No interrumpas. Así como tú necesitas espacio para expresar tus puntos de vista, la otra parte merece lo mismo. Interrumpirla detendrá el flujo de la conversación y seguramente servirá para frustrarle.

No te enfoques en tener la razón. Si tu meta es “ganar”, no te estás verdaderamente comunicando.

En general, evita el sarcasmo. Si la otra parte se siente atacado, muy probablemente se irá a la defensiva, y en lugar de comunicación tendrás una lucha.

Evita las generalizaciones. Decir cosas tales como “tu siempre” o “tu nunca” no te abrirán puertas para la comunicación o para la mejora. Habla del tema específico en curso. (Por ejemplo: “Hoy, me sentí frustrado cuando no quisiste oír mis ideas porque creo tener algo valioso con lo cual contribuir.”)

!Feliz Comunicación!