

FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

LECCIÓN 3: MODELOS MENTALES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

"A veces el primer deber de los hombres inteligentes es la reafirmación de lo obvio."

George Orwell



MODELOS MENTALES

Los paradigmas o modelos mentales determinan cómo las personas perciben la realidad de acuerdo a su situación personal presente o pasada, contexto, creencias y prioridades. **Los modelos mentales determinan cómo interpretan la información, deciden, actúan y por ende los resultados que obtienen.**

Aplicando esta lógica a la comunicación, si se modifica la manera de percibir y pensar, se podrán cambiar sus resultados. Por ello, para lograr una comunicación efectiva se requiere pensar de acuerdo a los siguientes modelos mentales:

1. Aceptar que lo obvio para una persona no lo es para los demás

Si una persona desea ser efectiva en sus comunicados, debe asumir que no puede dar nada por entendido por quien recibirá su mensaje. Debe ser específica, ya que las personas no leen la mente, sólo interpretan lo que se externa y con base en sus propios modelos mentales.

2. Es más importante conocer la verdad y alcanzar el resultado que tener la razón

La persona que desee tener una comunicación exitosa debe dejar de lado el deseo de tener la razón, ya que lo prioritario en una conversación profesional es resolver los desafíos, descubrir la verdad y tener buenos resultados. **Lo importante no es demostrar el estar en lo correcto, cuanto se sabe o reafirmar la posición, sino obtener la información adecuada y la mejor opción para resolver los retos, alcanzar metas o solucionar conflictos.**

El valor profesional de una persona no radica en cuantas veces tiene la razón sino en su capacidad para afrontar retos, sin importar quien proporcionó la información con base en la cual se resuelven.

3. Una persona no es incompetente por no saberlo todo

No existe persona que lo sepa todo, por más competente y profesional que sea.

Por el contrario, para tener éxito comunicativo es necesario liberarse del temor al “no sé” o “no entendí” y atreverse a aprender, preguntar e indagar.



APLICACIÓN PRÁCTICA

Si se busca comunicar de manera efectiva se debe::

- Entender que no hay temas obvios y por ende es necesario explicar y compartir mayor información.
- Preguntar y exponer buscando las ideas y la información más confiable.
- Admitir no tener todas las respuestas y atreverse a indagar.

Si las personas se apropian de estos 3 modelos mentales y los aplican en sus conversaciones, incrementaran su calidad y confiabilidad comunicativa.



NO EXISTE PERSONA QUE LO SEPA TODO, POR MÁS COMPETENTE Y PROFESIONAL QUE SEA.