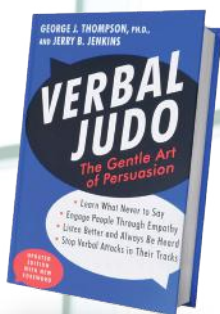


EL ARTE DE DOMINAR TUS CONVERSACIONES

Guía para una comunicación efectiva e influyente



Contenido inspirado en el libro en inglés
“Verbal Judo” (Judo Verbal) de **George J. Thompson**
y **Jerry B. Jenkins**



 **EXTRACTOS**
www.extractodelibro.com

EXTRACTOS es un esfuerzo educativo para estimular el desarrollo personal. Extraemos la esencia útil de libros en inglés y escribimos en español un extracto de aplicación práctica

Este contenido es producto de una interpretación independiente y análisis propio de los editores de EXTRACTOS, respetando las leyes de propiedad intelectual. Cada extracto es una creación original protegida por derechos de autor. Está prohibida la reproducción y distribución abierta de este contenido sin autorización expresa

¿Alguna vez has querido aclarar un malentendido en una discusión ajetreada? Es difícil calmar la situación una vez la otra persona o tú mismo(a) están enfadados. Es difícil comunicarse en medio de la molestia o el enojo. Primero hay que aliviar la tensión

George J. Thomson fue maestro de inglés, practicó karate y luego fue policía. Combinando sus experiencias, desarrolló el método del “Judo Verbal” para dominar el arte de la comunicación y manejar situaciones tensas en su trabajo.

EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN

El “Judo Verbal” es un método de comunicación efectiva con el cual se pueden cuidar y mejorar las relaciones. Puedes ponerlo en práctica siguiendo estos principios:

Trata a las personas con dignidad y respeto indistintamente de la situación



Selecciona las palabras con intencionalidad para no herir a la otra persona



Trata cada relación con base en la honestidad y la genuina empatía



Adáptate y sé flexible para redirigir la fuerza negativa hacia resultados positivos



Sé la persona que mantiene la calma y trata de agregar espíritu constructivo



EL ARTE DE LA EMPATÍA

La empatía significa ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona. Sin empatía no puede haber verdadera comunicación. Estas son formas de practicarla:



Mira a la otra persona tal como él o ella se ve a sí mismo(a)



Usa el lenguaje de tu audiencia para que le suene familiar



Sentir empatía no significa amar o validar, basta entender



Ponte en su lugar y maneja la situación desde su perspectiva

Con la ayuda de Jerry B. Jenkins, un escritor con múltiples éxitos de ventas, redactaron los pormenores de su método para que tú también controles situaciones difíciles y comuniques tu mensaje eficientemente

Consolida tu liderazgo sin agresividad, ayuda a otros a tener diálogos productivos y maneja discusiones con tacto. Usa las técnicas del “Judo Verbal” para lograr tus objetivos al comunicarte, aclarar malentendidos y tener mejores conversaciones

ESTABLECE AUTORIDAD CON RESPETO

La comunicación eficaz requiere cuidarse de no caer en prácticas que son percibidas como “abuso de autoridad” o condescendencia (mirar de menos). Evita estas prácticas:

Dar órdenes como “ven aquí”: Suena amenazador y no proporciona información. En su lugar, llama cortésmente a la persona y pregúntale si pueden hablar

Decir “no entenderías”: Es hiriente e implica que el entendimiento de la otra persona es inferior. Mejor, explica que lo que dirás puede ser difícil de entender

Establecer reglas sin explicación: Es autoritario. Cada vez que haya una nueva regla, explica la razón por la que se estableció

Decir “no te incumbe”: Excluye bruscamente a los demás. En su lugar, explica la razón por la que no puedes compartir la información

CÓMO INTERRUPIR CON TACTO

Cuando la otra persona no te da espacio para intervenir, usa estos consejos para interrumpir sutilmente :

1. Mantén un tono neutral. Evita interrupciones abruptas o cargadas con críticas o juicios de valor. No pidas que se calme o se calle
2. Utiliza exclamaciones de una sola palabra, como “ok”, o “entiendo” o “comprendo” y manten tu voz en un tono neutral
3. Parafrasea lo que dijeron para comunicar que has escuchado y registrado lo que dijeron y estás tratando de entender
4. Al parafrasear, aprovecha la oportunidad para dirigir la conversación y buscar claridad de lo que se está intentando decir

IDENTIFICA TUS DEFECTOS

Identificar tus defectos en tu forma de comunicarte o interactuar con otros es el primer paso para mejorar tus destrezas de comunicación

1. Identifica uno por uno defectos en tu comunicación cuando sucedan
2. Ponle nombres a tus defectos, para facilitar el proceso de mejora
3. Con un nombre será más fácil identificarlo cuando vuelva a suceder
4. Cuando lo detectes, evita reaccionar, simplemente toma nota
5. Con conciencia y repetición, lograrás controlarlo y corregir otros

TRADUCE ANTES DE HABLAR

Muchos malentendidos provienen de usar palabras inadecuadas. Tómate el tiempo de “traducir” lo que quieres decir a palabras adecuadas para la contraparte.

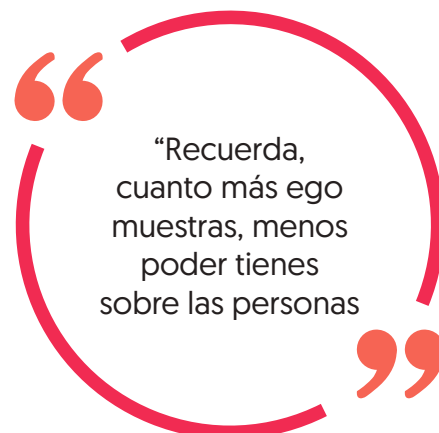
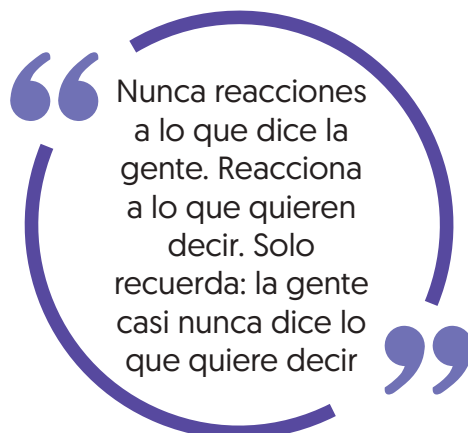
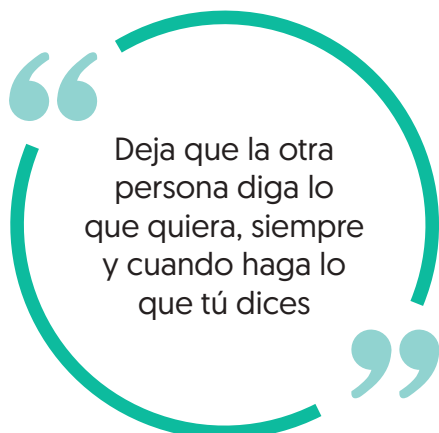


CÓMO ADAPTAR UN MENSAJE

Al adaptar tu mensaje, piensa en la persona a la que te diriges:

- Entiende el carácter único, enfoque y personalidad
- No asumas nada ni le faltes el respeto a nadie
- Usa un tono que esté de acuerdo con la situación
- Usa el nombre o apellido de la otra persona
- No uses etiquetas que puedan ser controversiales

FRASES DE GEORGE J. THOMPSON Y JERRY B. JENKINS



CALMA CUALQUIER SITUACIÓN

Muchas veces debemos actuar como mediadores ante situaciones polémicas o cuando afloran diferencias. Usa estas técnicas para calmar y redireccionar la conversación:

- 01 Haz preguntas: establece qué están tratando de lograr
- 02 Aclara los hechos, coloca objetividad a la situación
- 03 Propón un nuevo camino donde todo quede claro
- 04 Confirma la decisión y explica lo que sucederá
- 05 Haz un resumen de lo que harán e invita a la acción

5 VERDADES PARA TODOS

Todos somos diferentes, pero hay cinco cosas que tenemos en común:

- 1 Todos(as) queremos ser tratados con respecto y dignidad
- 2 Preferimos que nos pidan las cosas en lugar de ser obligados(as)
- 3 Queremos conocer las razones antes de hacer lo que nos piden
- 4 Preferimos tener opciones, en lugar de ser coersionados a una opción
- 5 Deseamos una segunda oportunidad tras cometer un genuino error

