



Índice

88	El contexto y el proceso de comunicación como interacción	88
88	La dimensión de la comunicación	88
88	El contexto interpersonal	88
88	El contexto en la comunicación	88
88	La comunicación como interacción	88
Introducción	11
Capítulo 1	
Hacia una visión integral de la comunicación	17
De la teoría de la información a la acción	18
Más allá del lenguaje	25
Capítulo 2	
Comunicación y percepción	31
El fenómeno de la percepción	31
Modelos mentales	34
Importancia y dualidad de los modelos mentales	38
Los condicionantes de nuestros modelos mentales	40
Cómo creamos nuestros modelos mentales	45
La percepción en la comunicación	52
La Ley de la Resonancia	53
Modelar la percepción	55
Capítulo 3	
Emocionalidad y lenguaje no verbal	57
Conversación e intercambio emocional	57
Emocionalidad y corporalidad	63
Génesis del lenguaje no verbal	69
Congruencia e incongruencia	70
Lenguaje no verbal voluntario e involuntario	72
Áreas de expresión del lenguaje no verbal	75
Radar emocional	77

Capítulo 4

La comunicación como interacción	83
Todo comunica	83
Comunicación interpersonal	86
El rol del contexto en la comunicación	87
La comunicación como interacción.....	89
La interdependencia vincular	91
El vínculo como sistema.....	94
Caso 1: Esteban	97
La intervención sistémica.....	99

Capítulo 5

Competencias conversacionales	105
I.Hablar con poder	108
Las acciones del lenguaje	108
Describir la realidad	111
Interpretar la realidad	114
Opiniones responsables	120
Imagen pública, identidad privada.....	126
Caso 2: Aldo	129
Construir la realidad	131
II.Escuchar en profundidad.....	133
El fenómeno del escuchar	133
El compromiso con la escucha efectiva.....	138
El sentido de las palabras.....	140
Niveles de la escucha.....	144
Actitudes para un escuchar efectivo	155
Caso 3: Pedro	158
III.Indagar con maestría.....	160
El rol de la indagación.....	160
El poder de las preguntas.....	163
Tipos de preguntas	165
Caso 4: Gabriela	178

IV. Entrar en sintonía.....	179
El contenido y el proceso de la comunicación.....	179
La danza de la comunicación.....	182
Caso 5: Claudia.....	189
V. Conversar en forma constructiva.....	191
Cuestión de actitud.....	191
Verdad absoluta.....	193
Observación diversa.....	196
Conversaciones constructivas.....	198

Capítulo 6

La comunicación en la coordinación de acciones.....	201
Las redes de relaciones.....	201
Acordar compromisos.....	203
El compromiso: un "nudo conversacional".....	207
Los pedidos.....	208
Caso 6: Francisco.....	211
Los ofrecimientos.....	212
Los "seudo compromisos".....	213
Caso 7: Viviana.....	214
Las condiciones de satisfacción.....	215
El ciclo de coordinación de acciones.....	217
Caso 8: Susana.....	220
La gestión de la preparación.....	222
La gestión de las diferencias.....	225
Caso 9: Javier.....	228
La gestión de las contingencias.....	230
La gestión del aprendizaje mutuo.....	232

Capítulo 7

Claves para una comunicación efectiva.....	235
1. Nuestras conversaciones construyen nuestro mundo.....	236

2. La comunicación es mucho más que hablar y escuchar	237
3. Recuerde que toda percepción es una construcción	238
4. Hágase cargo de sus opiniones	239
5. Escuche con el corazón	239
6. Sea asertivo en sus pedidos y ofrecimientos	240
7. Recuerde que el cuerpo también habla	241
8. Genere vínculos de mutua confianza	241
9. Tenga presente que las preguntas son tan importantes como las respuestas	242
10. Establezca sintonía en sus conversaciones	243
11. Contagie emociones positivas y presérvese de las negativas	243
12. Tenga una actitud constructiva en sus conversaciones	244
13. Sea consciente de que todo vínculo es un "sistema"	245
14. Sea impecable en el cumplimiento de sus compromisos	245
15. Cuando sea necesario, establezca "metacomunicación"	246

Bibliografía	249
---------------------------	-----

Acerca del autor	253
-------------------------------	-----