

Hoja de trabajo

Comprender mejor la comunicación con el “modelo de cuatro oídos”

Piense en comunicarse con sus colaboradores y descríbalos usando el siguiente ejemplo:

- ☒ ¿Qué intenciones pueden esconderse detrás de una declaración?
- ☒ ¿Qué reacciones son concebibles?

El modelo de cuatro oídos (aunque muchos también lo llaman “de cuatro orejas”)-

“Lo cierto no es lo que A dice, sino lo que B entiende”. Los problemas de comunicación surgen porque todas las personas tienen diferentes niveles de conocimiento y la comunicación siempre depende del contexto situacional.

Un mensaje contiene cuatro aspectos o niveles diferentes. Esto significa que un enunciado contiene cuatro mensajes:

1. Contenido factual: la información objetiva o hechos que se están comunicando.
2. Auto-divulgación o auto-declaración: aspectos personales o emocionales que la persona está revelando sobre sí misma.
3. Indicio de relación: señales sobre la naturaleza de la relación entre la persona que emite el mensaje y el receptor.
4. Apelación: cualquier solicitud o llamado a la acción implícito en el mensaje.

Por lo tanto, al interpretar un mensaje, es importante considerar estos cuatro niveles para comprender completamente lo que la persona está comunicando.

Las “cuatro oídos” ilustran que el receptor a menudo ajusta inconscientemente los oídos individuales para recibir en función de la situación. Además, tanto el receptor como el emisor priorizan los cuatro niveles de su mensaje de forma diferente.

El “Modelo de las Cuatro Oídos” fue desarrollado por Friedemann Schulz von Thun, un psicólogo y experto en comunicación alemán. En su libro “Miteinander Reden 1” (Hablar entre sí 1), Schulz von Thun presenta este modelo como una herramienta para mejorar la comunicación interpersonal al

Comunicar como directivo: entender mejor con el modelo de las cuatro oídos

prestar atención tanto a los aspectos verbales como no verbales de la comunicación. Este enfoque ha sido ampliamente utilizado en el ámbito de la psicología y la comunicación para promover una comunicación más efectiva y empática.

Para entrenar y mejorar la aplicación del "Modelo de las Cuatro Oídos" en la comunicación, se pueden seguir algunas estrategias y técnicas prácticas:

1. **Practicar la escucha activa:** Dedicar tiempo a practicar la escucha activa en tus conversaciones diarias. Esto implica prestar atención no solo a las palabras que se dicen, sino también a las expresiones faciales, tono de voz y lenguaje corporal.
2. **Reflexionar sobre los cuatro aspectos:** Antes, durante y después de una conversación, reflexiona sobre los cuatro aspectos de la comunicación: la información objetiva o factual, la auto-revelación, la relación y la apelación. Intenta identificar y comprender cada uno de estos aspectos en las interacciones.
3. **Hacer preguntas clarificadoras:** Para asegurarte de que has entendido correctamente el mensaje del otro, haz preguntas clarificadoras que aborden los diferentes aspectos de la comunicación. Por ejemplo, puedes preguntar sobre los sentimientos del otro, su punto de vista o lo que esperan de ti.
4. **Practicar la empatía:** Intenta ponerte en el lugar del otro y comprender sus emociones, perspectivas y necesidades. La empatía es fundamental para establecer una conexión genuina y fortalecer la relación.
5. **Recibir retroalimentación:** Pide a tus interlocutores que te den retroalimentación sobre tu habilidad para aplicar el modelo en tus conversaciones. Aprender de los comentarios de los demás te ayudará a identificar áreas de mejora.

Al practicar estas estrategias de manera constante y consciente, podrás entrenar y mejorar tu habilidad para aplicar el "Modelo de las Cuatro Oídos" en tus interacciones cotidianas, promoviendo una comunicación más efectiva y empática.

Comunicar como directivo:
entender mejor con el modelo de las cuatro oídos

Imagine la siguiente situación:

Como directivo, usted les dice a sus colaboradores: “No pudimos alcanzar nuestra meta de ventas el año pasado. Tenemos que analizar qué causó esto y qué podemos cambiar”.

¿Qué intenciones podrían esconderse detrás de esta afirmación?

1. ¿A nivel factual?

2. ¿Como una auto-declaración?

3. ¿A nivel de relación?

4. ¿Como recurso de apelación?

Ahora piensa: ¿Qué reacciones son esperables?

1. Contenido factual

2. Auto-declaración

Comunicar como directivo:
entender mejor con el modelo de las cuatro oídos

3. Nota sobre la relación

4. Apelación
