



LIFE STUDIO
Entrenamiento Personal, gestión y formación
www.lifestudio.es – www.santilibana.com
info@lifestudio.es

Por: Santiago Liébana Rado.

Técnico Superior FEDA en Aeróbic y Actividades Dirigidas.
Delegado FEDA Baleares.

¿Cuántas veces damos lo mejor de nosotros como instructores, trabajamos durante horas la preparación de clase, damos la mejor de nuestras sonrisas y actitudes... y no conseguimos conectar con los clientes? Pero, si es algo que llega a pasar entre parejas o padres e hijos... ¿Cómo no va a pasar entre los instructores y su alumnado? En estas líneas no trataremos de hacer un manual de psicología para instructores de actividades colectivas, pero sí podemos recoger los datos de los especialistas a la hora de conversar con nuestros alumnos y ver como podemos sacar lo mejor de ellos... y de nosotros.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL (CNV).

Comunicamos incesantemente, incluso comunicamos el deseo de no querer comunicar.

Un control óptimo por parte del técnico de la CNV (Comunicación No Verbal) le será provechoso para recabar información real de los sentimientos y sensaciones de su alumnado mediante gestos o señales involuntarios que están emitiendo constantemente (1).

PREGUNTAS ABIERTAS Y PREGUNTAS CERRADAS

A quien teme preguntar, le avergüenza aprender. (Proverbio Danés)

Resulta de interés el uso de PREGUNTAS ABIERTAS (2), preguntas en las que el receptor de la misma pueda responder con un mensaje más completo, ofreciendo una mejor y mayor información que un sí o un no, como sucede en las PREGUNTAS CERRADAS.

PARAFRASEAR

Dejamos de temer aquello que se ha aprendido a entender (Marie curie)

Parafraseo es la acción de repetir, de forma extensa o resumida, las frases más importantes que dice el interlocutor. Es la forma más utilizada tanto para ir recapitulando lo hablado (de manera que se recuerde posteriormente con mayor facilidad) y conseguir que el alumno o cliente se sienta escuchado, ¡Cuidado, un abuso del mismo da la sensación de estarnos mofando de la persona con la que hablamos!

LOS SILENCIOS

El silencio es el ruido más fuerte, quizás el más fuerte de los ruidos. (Miles Davis)

Son un recurso más que puede dar ciertas ventajas para el emisor: Un silencio puede remarcar una mayor importancia a un mensaje emitido o recibido, además de un margen de tiempo para reflexionar brevemente nuestras respuestas.

ACABAR UNA CONVERSACIÓN

No desprecies a nadie; un átomo hace sombra. (Pitágoras).

Uno de los momentos de máxima delicadeza, ya que el receptor puede denotar falta de atención. Siempre que se quiera cerrar una conversación se utilizarán básicamente dos formas:

- Ladear ligeramente el cuerpo en señal de necesidad de irse del lugar.
- En caso de no funcionar, indicar cortésmente que hay otra función que desarrollar, una cita, o que se debe abandonar la sala inmediatamente por un motivo coherente (dirigirse a la sala de fitness, una reunión, etc.), en ocasiones incluso se puede revertir la situación, diciendo, por ejemplo “no te molesto más”, cuando es la otra persona la que probablemente nos ha iniciado la conversación).

LA ESCUCHA ACTIVA.

Se necesita un año para aprender a hablar y una vida para aprender a escuchar.

Para realizar una escucha activa por parte del profesional para que el cliente se sienta realmente escuchado, deben seguirse unas pautas imprescindibles:

- Mirar a la cara.
- Asentir.
- No interrumpir.
- Recordar el argumento.
- Preguntar.
- Resumir.
- No realizar otras cosas durante la charla.

SENTIDO DEL HUMOR.

La potencia intelectual de un hombre se mide por la dosis de humor que es capaz de utilizar. (F. Nietzsche)

La posesión de cierto sentido del humor a la hora incluso de reconocer situaciones ridículas, se puede utilizar como atenuante de muchas situaciones, que de no resolverse, pueden llegar a ser incómodas.

No se debe exigir a gente que no lo posea por naturaleza, ni tampoco lo se puede utilizar en algunos casos extremos, al correrse el riesgo de desencadenarse un secuestro emocional (3)

CAPACIDAD DE DIÁLOGO, REALIZAR CAMBIOS Y ENCAJAR LAS CRÍTICAS RECIBIDAS.

El mal no está en tener faltas, sino en no tratar de enmendarlas. (Confucio)

Si bien es cierto que la formación para la labor profesional del sector corre en muchas ocasiones por cuenta propia y que en los centros mucha gente tiene la creencia de tener un vasto conocimiento del entrenamiento por el mero hecho de acudir a gimnasios asiduamente, es obligado como profesional, el deber rectificar según las necesidades o situaciones que expresen nuestros clientes y saber encajar todas las críticas que recibamos al respecto.

ACOMPASAMIENTO

Una palabra mal colocada estropea el más bello pensamiento.. (Voltaire)

Autores como O'Connor (4) o Bandler (5) hacen referencia al acompasamiento de gestos y palabras con la persona a la que se atiende como una forma de buscar su entendimiento e incluso seducción. Igualar el tono de voz, formas verbales y gestos dará resultados más fructíferos en las relaciones instructor-alumno.

- (1) Davis, F. (1.971). New York. Incide intuition-What we know about Non-Verbal Communication (La comunicación no verbal – Alianza Editorial).
- (2) Whitmore, J. (2.002). Londres. Coaching for performance (Coaching, el método para mejorar el rendimiento de las personas – Piados Empresa).
- (3) Lynn, A. (2.005). New York. The EQ Difference (La otra inteligencia – Ed. Empresa Activa)
- (4) O'Connor, J.-Lages, A. (2.005) Coaching with LNP (Coaching con PNL – Ed. Urano)
- (5) Bandler, R. (1.998) Frogs into Princes (De sapos a príncipes – Ed. Cuatro Vientos)

OTRA BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS

El arte de las relaciones personales. Miguel Ángel Silveira (Ed. Planeta)