



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Curso de Comunicación Eficaz

Módulo 1

La importancia de la Comunicación Efectiva

La comunicación es una de las herramientas más importantes para el desarrollo de cualquier persona, pero ésta no siempre es bien implementada y nos puede llevar a fracasar en nuestros objetivos. El diálogo y el entendimiento son la base para poder manejarnos en cualquier ámbito donde nos relacionamos con otros, tanto en el mundo laboral como en la vida social.

Ámbito Laboral:

La Comunicación Efectiva en el ámbito laboral genera buenas relaciones de convivencia y colaboración con compañeros, evita las interpretaciones cruzadas y abre nuevas oportunidades de crecimiento profesional.

Con una mejor comunicación, habrá más oportunidades de crecimiento profesional. No importa el tipo de actividad que realice cada uno, la convivencia y colaboración con compañeros, colegas, proveedores o cualquier contacto de trabajo es fundamental. Porque estos vínculos, además de generar un buen clima de trabajo, son la base para lograr acuerdos que nos permitan avanzar. Además, con una comunicación clara se evitan las malas interpretaciones y los ruidos que ponen trabas para un buen diálogo. En definitiva, una comunicación débil en el trabajo pondrá límites y hará que disminuyan las oportunidades de crecer. En cambio, la comunicación eficaz con colegas hará que se abran nuevas puertas para el desarrollo profesional.

Ámbito Social y personal

A nivel personal, la Comunicación es importante porque permite construir vínculos de confianza, conectar emocionalmente con otros, alimentar la autoestima y potenciar el crecimiento personal. Los vínculos de confianza que construimos en el día a día tienen un impacto directo en el desarrollo personal. A medida que alimentamos las relaciones ya sea con amigos, familiares, pareja, hijos o compañeros de actividades, se produce una conexión emocional que aumenta nuestra sensación de seguridad. Esto no quiere decir que tengamos que estar permanentemente en contacto con otros, ocupando todo el tiempo libre. No es una cuestión de cantidad sino de calidad, se trata de mejorar los vínculos con los que nos rodean. Fortalecer este mundo personal y social alimenta la autoestima personal y eso se transmite en la imagen que perciben los demás de nosotros. Por último, contar con vínculos fuertes hace que estemos mejor preparados para atravesar situaciones de crisis en otros ámbitos de la vida.

La primera buena impresión

La imagen que ofrecemos en un primer encuentro es recordada y marca el desarrollo futuro de las relaciones. Por eso, hay que tener en cuenta varios aspectos para lograr una buena primera impresión.

Aspectos para tener en cuenta:

- Puntualidad y apariencia personal.
- Amabilidad y simpatía.
- Empatía.
- Actitud positiva.
- No intentar dominar ni intimidar.
- Inspirar confianza.

Claves para la Comunicación Interpersonal

- **Relación:** Establecer una relación al iniciar la conversación en lugar de ir directamente al tema principal de la charla. Abrir el diálogo con frases como: “Buenos días”, “cómo te va”. Estas envían un mensaje al otro, de que la persona se preocupa por quien recibe el mensaje.

- **Conocimiento:** Tener conocimiento del tema de conversación, informarse, averiguar e investigar para ganarse el respeto de nuestros interlocutores.
- **Escucha activa:** Escuchar mejora la predisposición para el diálogo y permite interpretar también lo que no se dice.
- **Repregunta:** Preguntar y aclarar para asegurarnos que entendemos y clarificar lo que el otro dice, con frases como: “Te referís a..”, “lo que querés decir es que...”, “si no entiendo mal lo que decís es que...”.
- **Pausa:** Antes de emitir una crítica, es recomendable hacer una pausa y buscar el momento oportuno. No es necesario comunicar inmediatamente lo que se siente. Chequear si las opiniones son producto del enojo o si una vez que pasó la bronca seguimos pensando lo mismo.
- **Apertura a nuevas ideas:** Abrirse a nuevas ideas, en lugar de rechazarlas inmediatamente, es recomendable hacer una pausa y considerar sus posibilidades, los pro y los contras. Además, tener la flexibilidad para considerar lo que podría funcionar en lugar de pensar que puede fracasar. Tener una actitud de apertura a lo nuevo es pensar en las posibilidades en lugar de en las imposibilidades.

Malos hábitos en una conversación

En las situaciones de comunicación, es común incurrir en errores o malos hábitos que pueden generar un clima tenso y no colaboran para lograr el buen entendimiento.

Estos son:

- Interrumpir.
- Distraerse mientras el otro habla.
- Hacer reclamos por temas pasados.
- Acusar.
- Ponerse a la defensiva.
- Generalizar.
- Minimizar lo que le pasa al otro.

Buenos hábitos en una conversación

- Dejar hablar al otro.

- Enfocarse en el tema de conversación.
- Admitir lo que no se entiende.
- Ser claro y directo.
- Rescatar lo positivo de los errores.
- No generalizar ni minimizar lo que le pasa al otro.

Escucha activa

La escucha es fundamental para un diálogo fluido, es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo, y muchas veces la falta de comunicación se debe en gran parte a que no sabemos escuchar a los demás.

Escuchar no se trata solamente de oír. Se trata de entender, comprender e interpretar el sentido de lo que escuchamos, los sentimientos, ideas o pensamientos de las personas. También, para la escucha activa tenemos que ser capaces de identificar lo que no se dice, observar la entonación, los movimientos corporales y gestos.

Empatía

La empatía es la capacidad de mirar el mundo a través de los lentes del otro y así entender sus motivaciones, emociones y puntos de vista. Ponerse en lugar del otro para intentar entender lo que siente o incluso lo que piensa la otra persona. En la medida que seamos capaces de “ponernos en los zapatos” o “meternos en el pellejo” del otro, vamos a poder entender a los demás en profundidad, y así lograremos mayor intercambio y mejor calidad en la comunicación.

Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que logran conectarse y estar en sintonía con los otros. Son aquellos que mejor saben “leer” a los demás y son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de las señales que nos envía a través de su discurso y su lenguaje no verbal. En base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo. Además, dado que los sentimientos y emociones son un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir

también lo que esa persona puede estar pensando. En definitiva, las personas empáticas tienen la habilidad y sensibilidad necesaria para ponerse en el lugar del otro.

Claves para desarrollar la empatía:

- Observar las señales y mensajes de los otros.
- No caer en estereotipos.
- No buscar explicaciones simples ni conclusiones apresuradas.

Carisma

Del latín charisma y con origen en un vocablo griego que significa “agradar”, el término **carisma** se refiere al conjunto de cualidades y la capacidad de ciertas personas para atraer y cautivar a los demás. Un sujeto **carismático** logra despertar la admiración de los demás con facilidad y de manera natural.

Tipos de carisma:

- **Enfocado:** Se basa fundamentalmente en la percepción de la presencia. Su actitud da a las personas la sensación de que está plenamente con ellas, escuchándolas y prestando atención a lo que dicen. Este tipo de líder carismático hace que los individuos se sientan escuchados y comprendidos.
- **Visionario:** Genera a otros inspiración, hace que las personas creen en algo. Puede ser muy efectivo aunque no significa que convenza a otros individuos. Es el caso de Steve Jobs, quien llegó a ser temido por sus empleados y competidores pero incluso ellos admitían que era visionario y carismático.
- **Amable** se basa en la calidez, conecta con el corazón de las personas y los hace sentir acogidos y aceptados. Un ejemplo, puede ser el Dalai Lama.
- **Autoridad:** Se basa en la percepción de poder y en la creencia de que esa persona tiene el poder para influir en nuestro mundo.