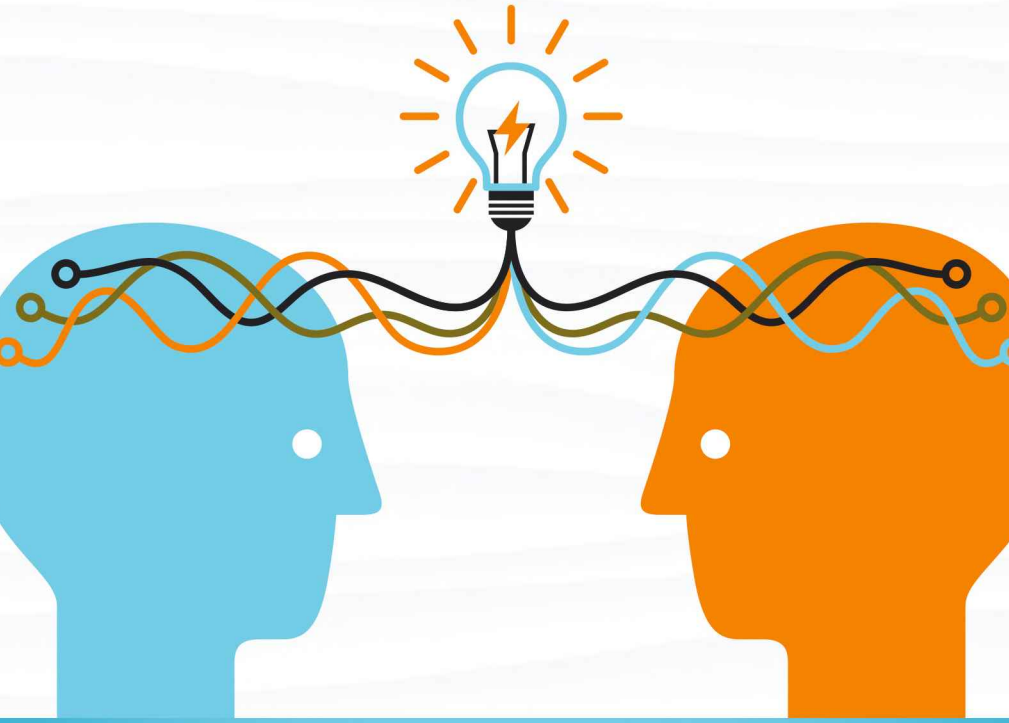
FORMACIÓN EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

COMMUNICATION SKILLS TRAINING

CÓMO HABLAR CON CUALQUIER PERSONA, SUPERAR LA ANSIEDAD, DESARROLLAR CARISMA Y POTENCIAR EL LENGUAJE CORPORAL, LA ESCUCHA ACTIVA Y LA EMPATÍA



Formación en habilidades de comunicación [Communication Skills Training]

Cómo hablar con cualquier persona, superar la ansiedad, desarrollar carisma y potenciar el lenguaje corporal, la escucha activa y la empatía

Richard Hawkins

Derechos de autor 2021 de Richard Hawkins - Todos los derechos reservados

El siguiente libro electrónico se reproduce a continuación con el objetivo de proporcionar información lo más precisa y fiable posible. Sin embargo, la compra de este libro electrónico puede considerarse como un consentimiento al hecho de que tanto el editor como el autor de este libro no son de ninguna manera expertos en los temas discutidos en el mismo y que cualquier recomendación o sugerencia que se hace aquí es sólo para fines de entretenimiento. Se debe consultar a los profesionales que sean necesarios antes de emprender cualquiera de las acciones que aquí se respaldan.

Esta declaración es considerada justa y válida por el Colegio de Abogados de Estados Unidos y el Comité de la Asociación de Editores y es legalmente vinculante en todo Estados Unidos.

Además, la transmisión, duplicación o reproducción de cualquiera de los siguientes trabajos, incluida la información específica, se considerará un acto ilegal, independientemente de si se realiza de forma electrónica o impresa. Esto se extiende a la creación de una copia secundaria o terciaria de la obra o de una copia grabada y sólo se permite con el consentimiento expreso por escrito de la Editorial. Todos los derechos adicionales están reservados.

La información contenida en las páginas siguientes se considera, en términos generales, una exposición veraz y exacta de los hechos y, como tal, cualquier falta de atención, uso o mal

uso de la información en cuestión por parte del lector hará que las acciones resultantes sean de su exclusiva responsabilidad. No existe ningún supuesto en el que el editor o el autor original de esta obra puedan ser considerados de alguna manera responsables de cualquier perjuicio o daño que les pueda ocurrir después de emprender la información aquí descrita.

Además, la información contenida en las siguientes páginas está destinada únicamente a fines informativos y, por lo tanto, debe considerarse universal. Como corresponde a su naturaleza, se presenta sin asegurar su validez prolongada o su calidad provisional. Las marcas comerciales que se mencionan se hacen sin el consentimiento por escrito y no pueden considerarse en modo alguno como un respaldo del titular de la marca.

Tabla de contenido

DESCRIPCIÓN

Introducción

Capítulo 1: El poder de la comunicación eficaz

Capítulo 2: Barreras comunes que impiden una comunicación eficaz

Capítulo 3: Desarrollar la capacidad de comunicación: por dónde empezar

Capítulo 4: Cómo comunicarse eficazmente en el trabajo

Capítulo 5: Cómo mejorar tu comunicación no verbal

Capítulo 6: Consejos para mantener la calma y la asertividad

Conclusión

Introducción

Enhorabuena por haber descargado este libro y gracias por hacerlo.

¿Cuál es la habilidad más importante que podrías poseer para ayudarte a sobrevivir tanto en tu vida diaria como en tu lugar de trabajo? La respuesta: habilidades de comunicación eficaces. Por muy brillantes que sean tus ideas, o por muy apasionado o sincero que seas como persona, si no consigues comunicarte bien con los que te rodean, nada de eso va a importar porque nadie podrá entenderte ni conectar contigo. Ya sea de forma verbal o no verbal, la comunicación eficaz es una ventaja porque nos ayuda a establecer una relación y a construir relaciones en nuestras vidas, satisfaciendo esa

necesidad humana básica de querer conectar con los demás.

La capacidad de comunicarse bien con las personas que le rodean es una de las habilidades vitales más importantes que puede desarrollar. En este libro, descubrirás el poder de la comunicación eficaz, por qué es importante y cómo puede ayudarte en tu vida diaria y en tu lugar de trabajo. También descubrirás cuáles son las barreras de comunicación más comunes y cómo superarlas, cómo empezar a desarrollar tus habilidades como comunicador eficaz y qué puedes hacer para empezar a comunicarte con eficacia en el trabajo. También encontrarás técnicas útiles que te ayudarán a mejorar tu comunicación no verbal, así como a ser más asertivo y tranquilo cuando te comuniques con los demás.

Para que el proceso de comunicación se considere un éxito, debes ser capaz de transmitir tu mensaje de forma clara e indudable. Al final de este libro, estará en camino de convertirse en un comunicador más seguro y eficaz, capaz de transmitir sus opiniones e ideas de una manera que facilite la comprensión y la conexión con los demás.

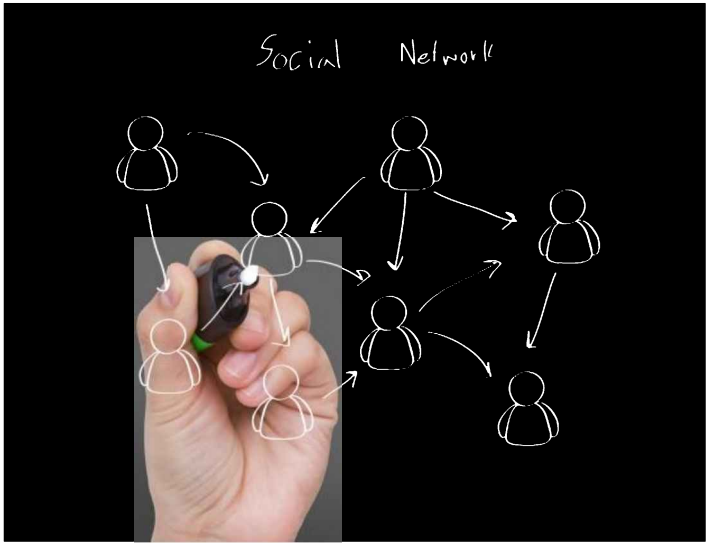
Hay muchos libros sobre este tema en el mercado, ¡gracias de nuevo por elegir este! Se ha hecho todo lo posible para que contenga la mayor cantidad de información útil posible.

Capítulo 1: El poder de la comunicación eficaz

La capacidad de comunicación es un activo importante, tanto en la vida cotidiana como en el trabajo. A diario entramos en contacto con varias personas, en cuanto salimos de casa es inevitable. Y a lo largo del día, mientras realizas tu rutina, estás obligado a comunicarte con alguien en algún momento.

La comunicación, sencillamente, se define como el intercambio de información que hacemos entre nosotros y otros individuos. Este intercambio de información puede tener lugar en forma de habla, escritura, signos, señales o comportamiento.

Si vives en este mundo, necesitas relacionarte con los demás a tu alrededor. Nadie puede sobrevivir sin tener sus necesidades satisfechas, y para tener nuestras necesidades satisfechas, nos guste o no, se necesita la ayuda de otros individuos para hacerlo. Y, por tanto, necesitamos recurrir a la comunicación para salir adelante.



(Imagen vía Freepik.com)

La comunicación es una habilidad a la que muchos no le dan importancia, pero es una de las más importantes de las que puedes disponer. Si quieres saber lo que es no poder comunicarte o que te entiendan, imagínate un momento en el que hayas ido a un país extranjero en el que no hablas el idioma local.

De repente, todo se vuelve más difícil, ¿verdad? Te cuesta entender y hacerte entender, e incluso formas sencillas de comunicación como preguntar por una dirección parecen una tarea imposible. La comunicación, tanto verbal como no verbal, es importante. Importa porque nos ayuda a relacionarnos y colaborar con las personas que viven en el mundo con nosotros.

Por qué la comunicación es importante en la vida cotidiana

Hay varias razones por las que es importante tener una comunicación eficaz en nuestra vida diaria, y esas razones son:

- **La comunicación eficaz nos ayuda a establecer relaciones** – La base de todas las relaciones humanas es la capacidad de establecer un vínculo con otra persona. Dos personas empiezan como extraños, ¿y cómo forman un vínculo a partir de ahí? Empiezan a comunicarse. Interactúan, empiezan a hablar y a conocerse y, poco a poco, se va formando una relación, que empieza por ser capaz de comunicarse eficazmente con el otro.

- **La comunicación efectiva ayuda a expresar ideas y a transmitir información** – Piensa en todos los grandes inventos que tenemos en nuestras vidas hoy en día. Todos ellos se hicieron realidad porque los inventores fueron capaces de comunicar sus brillantes ideas al resto del mundo. La comunicación eficaz es la razón por la que las personas pueden facilitar el proceso de intercambio de información y conocimientos de forma tan fluida. Sin ella, muchas de nuestras ideas, pensamientos y puntos de vista quedarían atrapados en nuestra cabeza y no sabríamos qué hacer con ellos. Si puedes dominar eficazmente el arte de la comunicación y hacer que la gente entienda fácilmente todo lo que intentas

decir, tus posibilidades de transmitir la información que quieres sin el peligro de ser completamente malinterpretado aumentan mucho más.

- **La comunicación eficaz evita los malentendidos** – Todos sabemos lo que ocurre cuando la información se malinterpreta o se saca de contexto. Surgen discusiones acaloradas, se producen peleas y, a veces, las relaciones se rompen porque la información malinterpretada hiere los sentimientos o da en el clavo con alguien. Esta es otra de las razones principales por las que la comunicación eficaz es una habilidad vital que hay que poseer. Si existes en este mundo, tienes que ser capaz de expresar tus mensajes con claridad y al

grano para minimizar las posibilidades de que lo que vayas a decir te cause problemas a ti y a las personas con las que hablas.

- **La comunicación eficaz aumenta tu confianza** – ¿Te has fijado alguna vez en que algunas de las personas con más éxito del mundo parecen rezumar confianza? Cuando hablan, el público está pendiente de cada una de sus palabras. Eso es porque son capaces de comunicarse bien. Cuando eres capaz de comunicarte bien, tu autoestima y tu nivel de confianza aumentan porque no tienes ninguna duda de que puedes expresar y decir a la gente exactamente lo que quieres que sepan. Cuando eres capaz de comunicarte bien, te das cuenta

de que ya no eres tímido e incómodo cuando llega el momento de hablar, porque sabes exactamente qué hacer y cómo manejar la situación.

- **La comunicación eficaz te ayudará a llegar lejos** – El éxito no puede alcanzarse si no es capaz de transmitirse correctamente. Si a la gente le cuesta entenderte, ¿cómo van a poder llevarse bien contigo? Si quieres tener éxito en todo lo que hagas en la vida, tienes que ser capaz de comunicarte con seguridad y eficacia, porque así es como vas a diferenciarte del resto. ¿Te has dado cuenta de que las personas más exitosas del mundo son las que pueden comunicarse sin esfuerzo?

Por qué la comunicación es importante en el lugar de trabajo

Aparte de ser capaz de comunicarse bien para sobrevivir en la vida cotidiana, hay otro escenario en el que la comunicación eficaz es una habilidad crucial que vas a necesitar si quieres tener éxito: el lugar de trabajo.

Nuestro lugar de trabajo es donde pasamos la mayor parte del día, de lunes a viernes, a veces incluso los fines de semana, o si tienes un negocio propio, todos los días son días de trabajo porque los negocios nunca duermen. En el lugar de trabajo, las habilidades de comunicación son tan vitales como todas las demás habilidades que necesitas para hacer bien tu trabajo, y sin ellas, es sólo cuestión de tiempo que te hundas o que te superen aquellos con mejores habilidades de comunicación.

(Imagen vía Freepik.com)

Tanto si trabajas en un equipo como si tu profesión te obliga a interactuar con clientes y consumidores a diario, ciertas situaciones pueden resultar difíciles de manejar. Sin las habilidades de comunicación adecuadas, puede ser un reto aún mayor. Imagina que intentas persuadir a un cliente insatisfecho sin ser capaz de transmitir correctamente el mensaje que quieres. Podrías acabar desanimando al cliente aún más y ponerte en riesgo de perder su negocio si le cuesta entender lo que intentas

decir. ¿Ves lo importante que es saber comunicar bien?

He aquí por qué la comunicación eficaz es importante en el lugar de trabajo:

- **La comunicación eficaz forma y mantiene las relaciones y la compenetración** – En el lugar de trabajo, es importante mantener relaciones positivas y amistosas con tus compañeros. Va a pasar la mayor parte del día trabajando con ellos, y sin las habilidades de comunicación adecuadas a mano, puede ser difícil construir y construir relaciones productivas con los que trabaja.

- **La comunicación eficaz fomenta la innovación** – La innovación en el lugar

de trabajo aumenta cuando sus empleados se sienten lo suficientemente cómodos y confiados como para comunicar abiertamente sus ideas y trabajar bien entre ellos. Cuando los empleados no son capaces de comunicar sus pensamientos e ideas exactas, o si no se sienten lo suficientemente seguros como para hacerlo, las posibilidades de que las buenas ideas se apliquen en el lugar de trabajo son escasas o nulas.

- **La comunicación efectiva crea un mejor trabajo en equipo** – Cuando la comunicación efectiva fluye libremente en el lugar de trabajo, es más fácil crear equipos productivos y cohesionados que trabajen bien juntos para hacer las cosas. Cuando los empleados de un equipo

pueden comunicarse y llevarse bien entre sí, la moral del personal se ve reforzada porque se sienten seguros de lo que hacen. Cuando la dirección comunica la misión y la visión de la empresa de forma eficaz, los empleados se sienten más seguros en sus funciones y son capaces de rendir más. La ética en el trabajo también mejora cuando la comunicación interna de una empresa es excelente porque el personal entiende perfectamente cuál es el objetivo común por el que están trabajando.

- **Una comunicación eficaz puede impulsar el crecimiento de la empresa** – Una empresa depende de un marketing eficaz para generar negocios y ventas. El marketing consiste en

transmitir mensajes contundentes a los clientes, asegurándose de que esos mensajes lleguen al objetivo justo donde deben llegar. ¿Cómo se hace esto? Apoyándose en una comunicación eficaz. La comunicación, especialmente en la función de marketing, es crucial porque, sin un gran material de marketing, la buena comunicación interna y externa se convierte en una lucha para la empresa. Cuando la empresa empieza a tener dificultades, es sólo cuestión de tiempo que se hunda porque no es capaz de trabajar para superar esas barreras.

- **La comunicación efectiva ayuda a promover la transparencia** – La transparencia en el lugar de trabajo es importante para ayudar a construir la

confianza en la marca. Esta confianza debe ganarse tanto internamente entre los empleados, como externamente entre los clientes. La confianza es una de las razones fundamentales por las que los clientes seguirán acudiendo a usted, y por las que los empleados se mantienen fieles a su empresa. La transparencia y la comunicación eficaz van de la mano, porque cuando llega el momento de tomar decisiones difíciles, a los dirigentes de la empresa les resultará mucho más fácil explicar el porqué a sus empleados si practican una comunicación eficaz.

- **La comunicación eficaz ayuda a la diversidad en el lugar de trabajo** – El lugar de trabajo actual es un crisol de

culturas e idiomas diversos. Para que todo el mundo pueda compenetrarse bien y trabajar en armonía, es importante tener a mano buenas habilidades de comunicación. Ser capaz de comunicarse bien ayudará a reducir las barreras culturales y lingüísticas, y las empresas que lo sepan comprenderán la importancia de impartir formación en comunicación tanto a sus empleados locales como a los internacionales. Una comunicación eficaz evitará confusiones y malentendidos, permitiendo que las operaciones de la empresa funcionen mucho mejor cuando todos puedan trabajar bien juntos.

- **La comunicación efectiva impulsará el servicio al cliente** – Si

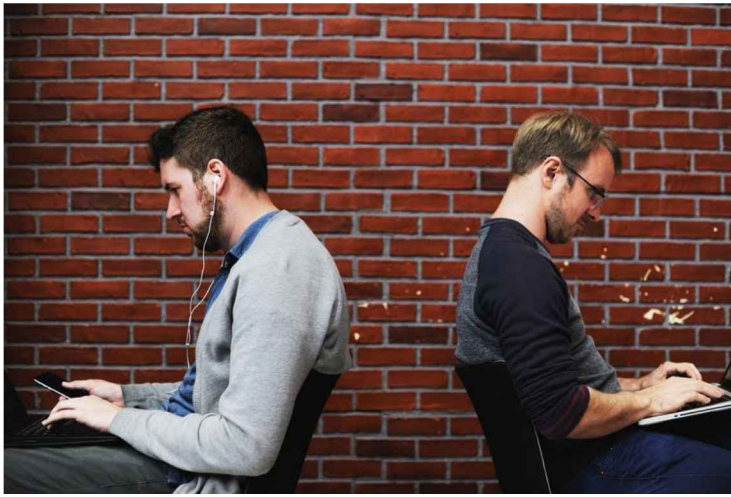
vas a proporcionar un servicio de primera clase a tus clientes, vas a tener que ser capaz de entender lo que quieren. Exactamente lo que quieren. Si no lo haces, no vas a ser capaz de satisfacer sus necesidades o incluso de ir más allá para ofrecer el mejor servicio posible. Independientemente de lo que vendas, la relación con tus clientes depende en gran medida de tu capacidad para comunicarte eficazmente, porque tienes que ser capaz de convencerles de por qué deben seguir con tu negocio en lugar de con tus competidores.

Capítulo 2: Barreras comunes que impiden una comunicación eficaz

La comunicación es un asunto complejo. Tanto en la vida cotidiana como en el trabajo, a veces se producen malentendidos en la comunicación. A veces, incluso con las mejores intenciones, es inevitable. Los mensajes pueden no llegar o ser recibidos de la manera que pretendíamos, por lo que es importante entender las causas de las barreras de comunicación y lo que se puede hacer para superarlas.

Barreras de comunicación comunes

Durante el proceso de comunicación, a veces suelen surgir barreras que pueden dar lugar a una mala comunicación. Se conocen como barreras de comunicación, y son las razones por las que sus mensajes se malinterpretan, se sacan de contexto o incluso se distorsionan. Para superar estas barreras de comunicación, primero hay que entender qué son.



(Imagen vía Pexels.com)

He aquí una lista de algunas barreras de comunicación comunes que se dan con frecuencia:

- **Diferencias lingüísticas** – Los distintos idiomas tienen acentos diferentes y, a veces, la dificultad para entender el acento de una persona puede ser también una barrera de comunicación. Tal vez pronuncien ciertas palabras de forma diferente, o la forma en que se articulan sus frases puede ser difícil de entender debido a un acento marcado, por ejemplo.

- **Utilizar jerga** – No todo el mundo está familiarizado con cierta jerga, y a veces estos términos desconocidos pueden causar confusión y complicar las cosas

para la persona que está tratando de entender tu mensaje.

- **Hacer suposiciones** – Una barrera de comunicación común, esto ocurre frecuentemente cuando alguien decide llegar a una decisión o curso de acción sin escuchar completamente toda la información a mano. Hacer suposiciones puede dar lugar a complicaciones porque cuando no se está bien informado, se corre el riesgo de cometer más errores de los que se deberían.

- **Falta de atención** – No prestar toda la atención se considera una barrera de comunicación. A veces, nuestra mente tiende a divagar o desviarse cuando otra persona está hablando. O puede que seamos nosotros los que estemos

hablando, pero corremos el riesgo de perder el interés de la otra persona porque el tema no le remacha lo suficiente. Cuando la atención empieza a desviarse, puede ser fácil perderse puntos cruciales del mensaje.

- **Distracciones** – Imagina que estás en medio de una conversación importante con alguien, pero a tu alrededor hay todo tipo de distracciones. El ruido general, las conversaciones de otras personas, los teléfonos que suenan, los bocinazos del tráfico, los mensajes que suenan en su teléfono móvil, incluso la necesidad de consultar con frecuencia las redes sociales es una distracción. Todas estas distracciones pueden ser también una barrera para la comunicación porque

hacen más difícil concentrarse en la comunicación con otra persona. También hace que sea más difícil para ellos prestar toda la atención a lo que estás diciendo, lo que significa que existe la posibilidad de que no estén procesando completamente la información que les estás dando.

- **Sobrecarga de información** – Una cosa que todo el mundo haría bien en recordar cuando se trata de la comunicación es que no todo el mundo piensa, reacciona o procesa la información de la misma manera. Una persona puede ser capaz de procesar la información de forma rápida y eficaz, mientras que otra puede necesitar más tiempo para digerir adecuadamente esa

misma información. Las personas son únicas en su forma de funcionar y operar, por lo que la sobrecarga de información puede considerarse a veces una barrera de comunicación. Si, por ejemplo, das demasiada información demasiado pronto, puedes correr el riesgo de abrumar al receptor y, como resultado, puede que no sea capaz de procesar o entender completamente lo que estás tratando de transmitir.

- **Estado emocional actual** – Puede haber momentos en los que no sea necesariamente el mejor momento para sacar un determinado tema o conversación. Emociones como la tristeza, la ira, el nerviosismo, la distracción o la frustración pueden

dificultar la comunicación o la recepción de los mensajes. Si alguien no está en el estado de ánimo adecuado para prestar toda la atención a lo que tienes que decir, puede que no sea capaz de procesar ese mensaje adecuadamente. Del mismo modo, si no estás en el estado de ánimo adecuado para comunicar tu mensaje con eficacia porque no estás en un estado de calma y concentración, por ejemplo, puede que no seas capaz de comunicar tu mensaje con la eficacia que deberías.

- **Falta de confianza** – La falta de confianza también se considera un obstáculo para la comunicación. Cuando un orador carece de la confianza necesaria, se vuelve tímido y le resulta difícil hacerse valer adecuadamente, lo

que dificulta la transmisión de mensajes o la difusión de sus opiniones. La falta de confianza puede dar lugar a muchas pausas incómodas, tartamudeos y tartamudeos, que podrían desvirtuar los mensajes e impedir que se comuniquen con eficacia.

- **Apresurarse en el mensaje** – Nunca transmitas los mensajes de forma precipitada o apresurada. Si lo haces, corres el riesgo de perder información crucial que debe ser comunicada, y tu oyente podría perderse también una posible información por ser incapaz de seguir el ritmo de lo que estás diciendo. No es buena idea apresurarse en los mensajes, a no ser que tengas tiempo

para una discusión adecuada, no lo hagas.

Cómo superar estas barreras de comunicación

Ahora que ya conoces el tipo de barreras que pueden surgir y que impiden una comunicación eficaz, viene la siguiente pregunta. ¿Cómo podemos superar estas barreras? Por suerte, para cada problema hay una solución, incluso cuando se trata de una comunicación eficaz.

He aquí algunas estrategias que puedes emplear para mejorar tu comunicación con tus compañeros:

- **Toma medidas de clarificación** – Para ayudar a mejorar la eficacia de tu mensaje, dedica algunas veces a clarificar

el mensaje que quieres comunicar antes de comunicarlo. Si te ayuda, escribe lo que quieres decir, ya que es más fácil evaluar tu mensaje cuando lo ves escrito delante de ti. Para ayudarte a determinar si tu mensaje es lo suficientemente claro, pregúntate si el objetivo del mensaje es claro, pregúntate si estás transmitiendo toda la información importante y analiza qué aspecto del mensaje podría ser malinterpretado y qué puedes hacer para evitarlo.

- **Comunica teniendo en cuenta a tu receptor** – A veces hay que ajustar y retocar un poco los mensajes en función de a quién te dirijas. Recuerda que las personas tienden a procesar la información de forma diferente. No

necesariamente comunicarías un determinado mensaje a tu jefe de la misma manera que a tu colega o a un amigo. La forma de hablar y el enfoque serían completamente diferentes. Cuando te preparas para comunicar, para que tu mensaje sea lo más eficaz posible, tienes que estructurarlo y prepararlo en función de quién va a recibir el mensaje. Facilitar la comprensión del receptor aumenta las posibilidades de que el mensaje se comunique con eficacia.

- **Ten en cuenta el lenguaje y el tono** – Cuando intentes comunicar tus mensajes, tú, como comunicador, tienes que asegurarte de enmarcar esos mensajes en un lenguaje claro y fácil de entender. También debes ser consciente

del tono que utilizas para transmitir ese mensaje. Lo ideal es hacerlo de manera que no se corra el riesgo de ofender o herir los sentimientos del receptor. El lenguaje utilizado para transmitir esos mensajes también debe ser breve, conciso y directo, y evitar el uso de jerga o términos técnicos innecesarios siempre que sea posible, porque podrían complicar demasiado las cosas.

- **La mejor manera de saber si el mensaje se ha transmitido con suficiente eficacia es preguntar directamente a la audiencia** – Los comentarios pueden ayudarte a determinar lo que hay que mejorar o si tus mensajes fueron claros y fáciles de entender. Una vez que hayas transmitido

tu mensaje, antes de terminar la conversación, pregunta a tu destinatario de forma amistosa si todo ha ido bien y si necesita más aclaraciones sobre algún asunto.

- **Mantén la coherencia de tus mensajes** – Cuando te comuniques, debes tomar medidas adicionales para asegurarte de que tus mensajes sean coherentes y de que tus puntos no se contradigan. Lo que intentas transmitir debe ser coherente y con un enfoque claro en mente, para no confundir a tu destinatario. Cuando te comuniques en el trabajo, asegúrate de que tus mensajes se ajustan claramente a los objetivos, la misión y las políticas de la empresa, para

que tus compañeros o empleados tengan claro lo que hay que hacer.

- **Escuchar con eficacia** – Ser capaz de escuchar con eficacia también forma parte del proceso de comunicación eficaz. Tanto el comunicador como el receptor deben ser capaces de escucharse mutuamente con eficacia mientras cada uno expresa sus puntos de vista. La información relevante e importante corre el riesgo de perderse si uno no es capaz de escuchar bien lo que el comunicador está tratando de decirle. Y en el caso del comunicador, también tendría que ser capaz de escuchar la retroalimentación que está recibiendo si espera mejorar sus habilidades de comunicación de cara al futuro.

- **Minimizar la distracción** – Para evitar que tus mensajes se pierdan en la traducción, lo mejor será encontrar un buen lugar en el que puedas mantener una conversación. Por ejemplo, puedes intentar buscar un lugar más tranquilo para sentarte y tener una charla, o si estás en el trabajo, por ejemplo, llevar a cabo tu discusión en una sala de reuniones donde las distracciones sean mínimas. Otra forma de minimizar la distracción es apagar los dispositivos móviles (una de las principales causas de distracción hoy en día, especialmente entre los millennials). Elimina la fuente de distracción. Cuanto menor sea la distracción, mayores serán las posibilidades de mejorar la concentración y el enfoque cuando se

produzca una discusión, mejorando así la comunicación efectiva.

- **Utilizar la selección de palabras adecuada** – La selección de palabras es importante para determinar la eficacia de sus mensajes. Las palabras son la fuente que facilita la comunicación eficaz, y el uso descuidado o inadecuado de las mismas suele ser la causa de una comunicación deficiente. Para mejorar la eficacia de tu comunicación, empieza por considerar cuidadosamente el tipo de palabras que utilizas para transmitir tu mensaje. Reduce al mínimo el uso de jergas, jerga y términos demasiado técnicos que no necesariamente serán entendidos por tu receptor. Lo que puede hacer, en cambio, es optar por palabras

comunes y familiares, palabras sueltas que transmitan el punto de forma más concisa en lugar de varias palabras, utilizar palabras más cortas siempre que sea posible en lugar de frases más largas. Cuanto más conciso y sucinto sea tu mensaje, más fácil será de entender.

- **Concéntrate en lo que estás tratando de decir** – Mantente centrado en el mensaje que estás tratando de hacer entender a tu receptor y evita desviar la dirección de la conversación hacia terrenos no relacionados. Por ejemplo, en el lugar de trabajo, si estuvieras hablando del rendimiento de un compañero, céntrate sólo en el aspecto del rendimiento y evita hablar de asuntos no relacionados, como

su personalidad o su forma de vestir, por ejemplo. Cuanto más te concentres en el tema en cuestión, mejor te asegurarás de que el punto de la discusión se comunique con claridad y sin mensajes contradictorios.

- **Evita infligir un aire de superioridad** – Tanto si estás discutiendo con tus amigos como con tus compañeros de trabajo, aunque te sientas bien versado y con más conocimientos sobre el tema en cuestión, no inflijas un aire de superioridad cuando estés discutiendo. Sé afín y háblale a tu receptor como a un igual, porque esto les ayuda a estar más receptivos y atentos a lo que tienes que decir.

- **Utilizar elementos visuales** – Este paso es más apropiado para reuniones o presentaciones realizadas en el trabajo. En lugar de seguir hablando sin parar, con el riesgo de perder la atención de tu audiencia, intenta incluir algunos elementos visuales relacionados con el mensaje en tu presentación. Esto no sólo te ayudará a romper la monotonía, sino que seguirás manteniendo la atención de tu audiencia, mejorando las posibilidades de que tu mensaje llegue.

Las barreras de la comunicación se producen de vez en cuando, nos guste o no. Ya sea en la vida cotidiana o en el trabajo, una comunicación eficaz marca la diferencia en la forma de transmitirse y en la facilidad con la que le entienden los demás. El funcionamiento es

sencillo: cuanto más fácil sea entenderte, más posibilidades tendrás de lograr el éxito en cualquier tarea que estés realizando en ese momento.

Lo mejor que puedes hacer en este caso para evitar que el mensaje sea malinterpretado o distorsionado es ser consciente de la situación en la que estás llevando a cabo tu sesión de comunicación, y hacer todo lo posible para minimizar los esfuerzos siempre que sea posible. La comunicación eficaz es posible, una vez que se comprende mejor lo que se puede hacer para fomentarla.

Capítulo 3: Desarrollar la capacidad de comunicación: por dónde empezar

Vale, puede que no hayas nacido con el don natural de la palabra como algunas personas, pero te esperan buenas noticias. Todo el mundo – sí, TODOS – puede aprender a ser un comunicador eficaz. Por suerte, las habilidades comunicativas son algo que puede desarrollarse fácilmente y practicarse para mejorar progresivamente. Como probablemente ya sepas, las habilidades de comunicación eficaces son más valiosas de lo que podrías haber pensado inicialmente, tanto en la vida como en el trabajo.

Antes de empezar, hay que tener en cuenta algo: la comunicación eficaz implica tanto el lenguaje verbal como el no verbal. No se trata sólo de la forma en que hablas, sino también de la manera en que te comportas, lo que te convierte en un comunicador eficaz en general. Si quieres tener éxito, vas a tener que perfeccionar tus habilidades en estas dos áreas.

¿Listo para empezar a trabajar para mejorar tus habilidades de comunicación? Empecemos.

(Imagen vía Freepik.com)

Cómo mejorar tus habilidades comunicativas en el día a día

Para empezar a mejorar tu comunicación diaria con las personas que te rodean, esto es lo que tienes que empezar a trabajar y tener en cuenta:

- **Adapta tu lenguaje según a quién te dirijas** – No necesariamente hablarías con tus amigos, familiares, compañeros de trabajo o conocidos de la misma manera. Para ser un comunicador eficaz, debes ser capaz de relacionarte con el público al que te diriges y hacerte más afín a él. Por ejemplo, no usarías los mismos acrónimos, jerga o lenguaje que usarías con tus amigos para hablar con tu familia o tus jefes, ¿verdad? Porque es posible que no entiendan del todo lo que

estás tratando de decir. Los comunicadores eficaces son los que mejor saben adaptar sus mensajes a su público objetivo en función de a quién se dirigen. Por lo tanto, siempre que te prepares para mantener una conversación con alguien, recuerda a quién te diriges y ponte en el estado de ánimo adecuado antes de mantener la conversación.

- **Escuchar es parte de ello** – La comunicación eficaz no consiste sólo en hablar y hacerse oír. También se trata de saber escuchar con eficacia. La comunicación es una calle de doble sentido, que implica tanto hablar como escuchar. Por mucho que quieras que la gente te escuche de forma efectiva, ellos

también quieren saber que son escuchados. Ser capaz de escuchar eficazmente te ayudará, a su vez, a procesar la información que recibes de la manera más precisa posible y, al hacerlo, podrás dar respuestas aún mejores, lo que significa que te estás comunicando de la manera más eficaz. Puedes mejorar tu capacidad de escucha prestando toda tu atención a la persona que te está hablando, no tengas miedo de pedir aclaraciones cuando no estés seguro de algo y dejar que la persona termine su discurso antes de aventurarte a ofrecer tus propios puntos de vista sobre el asunto.

- **Pensar antes de hablar en voz alta** – Los comunicadores eficaces son los que

no sueltan lo primero que se les ocurre. Porque saben que, al hacerlo, corren el riesgo de decir algo incorrecto o de provocar malentendidos. Una vez que se ha dicho algo en voz alta, ya no se puede deshacer, así que si quieres ser un comunicador eficaz, debes aprender a pensar lo que vas a decir antes de decirlo. En este paso, ayuda que escribas las cosas antes de que se produzca una conversación, lo que te permitirá prepararte mentalmente para lo que se pueda discutir. No cedas al impulso de responder con lo primero que se te pase por la cabeza, está completamente bien hacer una pausa por un momento, tomarte un tiempo para pensar realmente en lo que vas a decir, y luego hablar. Esto te ayudará a evitar muchas

confusiones y malentendidos a largo plazo.

- **Sea conciso y específico** – Esto se aplica tanto a la comunicación escrita como a la verbal. Para transmitir tu mensaje de la manera más eficaz, tendrás que entrenarte para ir directamente al grano sin incluir ninguna información necesaria que pueda enturbiar lo que estás tratando de decir. Practica a ser lo más conciso posible, sin dejar de incluir toda la información importante y vital que hay que decir o escribir. Es posible que tengas que practicar unas cuantas veces antes de cogerle el tranquillo.

- **Ser positivo** – Parte de ser un comunicador eficaz es ser simpático, para que la gente quiera prestar atención

a lo que dices. Imagínate una situación en la que la persona A habla de forma alegre y con una sonrisa en la cara. Ahora, imagina a la persona B, que habla en tono hosco y sombrío con una mirada seria o el ceño fruncido. ¿Quién es más probable que capte tu atención? La persona A, por supuesto. Sonríe siempre, porque una actitud positiva marca la diferencia, y nadie puede resistirse a una persona que irradia energía positiva.

- **Presta atención a tu lenguaje corporal** – Los comunicadores eficaces adoptan un lenguaje corporal abierto, acogedor y atractivo cuando mantienen una conversación con alguien. El lenguaje corporal es uno de los factores más importantes que hay que tener en

cuenta porque, muy a menudo, lo que no decimos abiertamente puede revelar más sobre cómo nos sentimos realmente. Nuestro cuerpo es capaz de comunicar sin decir ni una sola palabra, así que cuida tu lenguaje corporal cuando mantienes una conversación si quieres ser un comunicador eficaz. Mantén un buen contacto visual, no cruces nunca los brazos por delante de tu cuerpo, sonríe, no metas las manos en los bolsillos, adopta una postura relajada y mantén la cabeza alta con confianza.

- **Mantén los rellenos de la conversación fuera** – Los rellenos de la conversación se refieren a los "um" y "ah" que ni siquiera nos damos cuenta de que estamos diciendo. ¿Cuántas veces te

has sorprendido a ti mismo utilizando demasiados de estos rellenos, especialmente durante una discusión importante? ¿No te acuerdas? Eso es porque muchas veces ni siquiera estamos prestando atención y ni siquiera nos damos cuenta de que lo estamos haciendo. Los rellenos de conversación no contribuyen en absoluto a mejorar tus habilidades comunicativas. De hecho, estos rellenos perjudican tus esfuerzos por convertirte en un comunicador eficaz, porque demasiados "um" y "ah" hacen que parezcas inseguro de ti mismo y de lo que quieres decir.

- **Di no a las distracciones** – A nadie le gusta que le interrumpan cada dos por tres cuando está intentando mantener

una conversación importante. Eso ocurre con demasiada frecuencia, especialmente hoy en día, cuando los teléfonos móviles han dominado nuestra existencia cotidiana. Para ser un comunicador eficaz, vas a tener que hacer un esfuerzo para apartar todas las distracciones antes de mantener una conversación, independientemente de con quién estés hablando. Si estás hablando con alguien, se merece toda tu atención. Así pues, aparta los teléfonos móviles y los aparatos y, durante esos minutos, céntrate en tu interlocutor.

- **No balbucees** – Los comunicadores eficaces deben ser capaces de hablar con claridad y proyectar su voz. Evita ser manso, blando y, sobre todo, evita

murmurar tus palabras porque nadie podrá entender lo que estás diciendo. Para que te consideren un comunicador eficaz, tienes que hacerte oír alto y claro.

- **Evita hablar por encima de la persona** – Ser un buen comunicador significa demostrar respeto mutuo por la persona con la que hablas. Cuando sea su turno para comunicarse contigo, no la interrumpas ni hables por encima de ella con un tono de voz tan alto que acabes ahogando su opinión. Cuando respetas mutuamente a tu interlocutor, éste, a su vez, demostrará ese mismo respeto cuando te toque hablar a ti y prestará más atención a lo que tienes que decir. Hablar por encima de la persona hace que se sienta descontenta, y será menos

receptiva a lo que tengas que decir a su vez, por lo que tus esfuerzos de comunicación efectiva se irán al traste.

- **Comunica con paciencia** – Cada persona es diferente y procesa la información de forma distinta. No todo el mundo podrá recibir la información de la misma manera o en el mismo momento que tú. Cuando te comuniques con otras personas, debes tenerlo en cuenta y ser paciente en tus explicaciones y descripciones. Si necesitan más aclaraciones, dáselas. Haz todo lo que puedas para dejar claro lo que quieres decir. Es fácil impacientarse con alguien cuando le cuesta captar inmediatamente una información que a ti te parece fácil, pero recuerda una vez más que no todo el

mundo tiene el mismo nivel de comunicación. Demostrar paciencia en tu comunicación también hará que la otra persona se sienta lo suficientemente cómoda como para hacer más preguntas y ser más receptiva a lo que tienes que decir.

Se podría pensar que la comunicación eficaz es algo que nos sale naturalmente, ¿no es así? Sobre todo cuando nos comunicamos a diario. Pero te sorprendería la diferencia que hay entre sólo comunicar y comunicar eficazmente para obtener los mejores resultados. Aprender a comunicarse bien minimizará los malentendidos, los conflictos, la confusión y la frustración que tan a menudo se producen porque una de las partes no es capaz de entender a la otra.

Capítulo 4: Cómo comunicarse eficazmente en el trabajo

Si alguna vez hubo un lugar en el que las habilidades de comunicación fueran lo más importante, es en el lugar de trabajo. Si puedes dominar la capacidad de comunicarte eficazmente no solo con tus compañeros, sino con tus superiores, jefes y todos los niveles de personal en cualquier sector, estás en una posición de poder porque posees una de las habilidades más valiosas que puede tener un empleado.

Aunque vivimos en una era digital en la que la mayor parte de nuestro trabajo se lleva a cabo en línea, por teléfono, por correo electrónico o

incluso a través de las redes sociales (como muchas empresas tienden a hacer su marketing en estos días), las habilidades de comunicación efectiva siguen siendo un activo preciado que no va a desaparecer pronto.

(Imagen vía Freepik.com)

Cómo mejorar las habilidades de comunicación en el trabajo

Las personas con más éxito que acaban convirtiéndose en líderes y directivos en el lugar de trabajo son las que pueden causar una gran impresión en todas las personas con las que trabajan gracias a lo bien que se comunican. Por supuesto, la capacidad de hacer bien el trabajo también juega un papel importante, pero cuando puedes comunicarte de forma significativa y eficaz con las personas con las que trabajas, ya estás a medio camino del éxito.

En el trabajo, se nos pide que nos comuniquemos mucho más de lo que lo haríamos normalmente en nuestra vida cotidiana. Nos comunicamos con los clientes, con los compañeros, con los directivos, con los jefes, a través de correos electrónicos, por teléfono e incluso durante las reuniones y presentaciones. Esto es lo que puedes hacer

para mejorar tus habilidades de comunicación en el trabajo:

- **Mejora tu lenguaje corporal** – El lenguaje corporal también es aplicable en el lugar de trabajo, quizás incluso más porque es donde realmente importa. En el trabajo, la forma de comportarse y comunicarse es tan importante como la forma de hacer el trabajo. ¿Recuerdas cómo nuestras señales no verbales pueden decir mucho incluso cuando no decimos una palabra? Así que, cuando estés en el trabajo, adopta siempre un lenguaje corporal seguro cada vez que entres en tu lugar de trabajo. No te encorves, no te cruces de brazos, no frunzas el ceño ni pongas cara de mala leche. Sé siempre positivo y proyecta una

actitud cálida y acogedora, sonríe y mantén el contacto visual con las personas con las que te cruzas.

- **Evita la sobrecomunicación** – Evita ser prolijo y andarte por las ramas cuando tengas discusiones y conversaciones en el trabajo. Puede que pienses que estás tratando de ser lo más eficaz posible comunicando cada pequeño detalle, incluso lo que parece innecesario, pero evita hacerlo porque existe el exceso de comunicación. Incluso en las presentaciones, el hecho de ser demasiado extenso supone un riesgo de perder la atención de la audiencia. La mejor manera de comunicar eficazmente es ser breve, conciso y comunicar sólo lo

necesario y relevante para la situación o el debate en cuestión.

- **Busca opiniones** – La mejor manera de saber si eres eficaz en lo que haces, o si lo que estás haciendo funciona, es buscar opiniones sinceras de tus colegas. Pedir opiniones con regularidad le ayudará a descubrir en qué áreas debe trabajar para mejorar, y a menudo son los demás los que pueden arrojar una mejor perspectiva sobre las cosas que podemos pasar por alto.

- **Comprométete con tu audiencia** – Si te toca hacer una presentación en una reunión, es una buena manera de poner en práctica tus habilidades de comunicación efectiva. Ahora bien, las presentaciones de negocios no son el

tema más fascinante, y los lapsos de atención se desvanecen con el tiempo, así que ¿qué hacen los comunicadores eficaces? Se comprometen con su público. Para ser eficaz en la comunicación es necesario que puedas transmitir los puntos que quieres decir a una audiencia que está prestando atención. Durante la reunión o la presentación, haz preguntas y anima a tu audiencia a responder y compartir sus puntos de vista.

- **Cuidar el tono de voz** – En el lugar de trabajo, hay que asegurarse siempre de que el tono sea profesional y, al mismo tiempo, amable y acogedor. A veces puede ser necesario ser asertivo para mantenerse firme en un punto, pero aun

así, intenta mantener un tono profesional cuando lo hagas para evitar parecer agresivo. La comunicación eficaz en el trabajo requiere que seas capaz de dominar la confianza, la franqueza y la profesionalidad, pero con calma y cooperación al mismo tiempo.

- **Revisar la gramática** – Este paso es aplicable a los correos electrónicos y a la comunicación escrita en el trabajo. Los comunicadores más eficaces son los que pueden escribir sin errores porque se esfuerzan por comprobar y corregir todo lo que escriben antes de pulsar el botón de enviar. Revísalo dos veces, revísalo tres veces, revísalo tantas veces como necesites para asegurarte de que todo está en su sitio antes de enviarlo.

Impresionarás a todo el mundo con tu gramática y puntuación perfectas, y los que lean tus correos electrónicos podrán entender lo que intentas decir como si estuvieras delante de ellos hablándoles.

- **Escuchar bien** – La escucha hace su aparición aquí de nuevo, porque la comunicación, como se ha mencionado anteriormente, es un sistema bidireccional. Si alguna vez te has encontrado en una conversación unilateral, sabrás exactamente lo desagradable que puede ser tener una discusión con alguien que sólo está interesado en expresar sus propios puntos de vista y no está realmente entusiasmado o interesado en lo que puedas tener que decir, aunque tengas

algunas ideas brillantes. No ser un buen oyente te dificultará responder adecuadamente, y cuando no puedes responder adecuadamente, no puedes comunicarte eficazmente porque no sabes qué sería lo correcto. No te limites a escuchar, sino que escucha activamente, presta toda tu atención a la persona que te habla. Mostrando interés y prestando atención es como se mejora la eficacia de la comunicación en general. Por eso, afina tus habilidades de escucha tanto como las verbales. Esto ayuda.

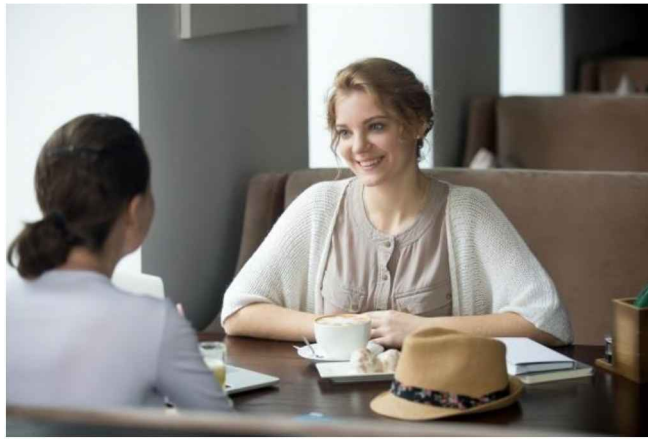
- **Hablar con claridad** – Una buena comunicación significa ser capaz de ser entendido fácilmente por todos los interlocutores. Una de las formas más sencillas de conseguirlo es mejorar la

claridad de tu discurso. Pronuncia y enuncia bien las palabras, no te precipites en las frases, no murmures y evita utilizar los elementos de relleno de la conversación de los que hemos hablado antes (evita los "um" y "ah"). Practica la capacidad de exponer los mensajes que quieres decir con el menor número de palabras posible, lo que te ayudará a hablar con claridad porque ya sabes exactamente lo que hay que decir. Preparar los temas de conversación con antelación es otra gran manera de aumentar la claridad del discurso y mantener los elementos de relleno de la conversación al mínimo. También ayuda a evitar que se hable excesivamente y sin necesidad de puntos irrelevantes, porque lo que se quiere es que el receptor tenga

claro el mensaje, no que se aleje de la conversación sintiéndose aún más confuso al respecto.

- **Practica la amabilidad** – ¿Te gustaría hablar con alguien que es antipático y distante en la oficina? La respuesta obvia sería que no. Nadie querría entablar una conversación porque se sentiría desanimado por el comportamiento de esa persona incluso antes de que dijera una palabra. Para convertirte en un comunicador eficaz en el trabajo, tienes que empezar a adoptar una imagen amable y accesible que anime a tus compañeros a querer acercarse a ti y mantener una conversación. Un enfoque amistoso es aún más importante cuando se tiene una conversación cara a cara,

especialmente si ocupas un puesto directivo, porque tus compañeros no van a querer abrirse a ti si se sienten intimidados incluso antes de que la conversación haya comenzado correctamente.



(Imagen vía Freepik.com)

- **Tener confianza en sí mismo** – Tener confianza en sí mismo es una parte

importante para convertirse en un comunicador eficaz en general. Cuando te relacionas con otras personas en el lugar de trabajo, en el momento en que demuestres que tienes confianza en ti mismo te resultará mucho más fácil mantener conversaciones eficaces con tus compañeros y miembros del equipo que harán que las cosas se hagan. ¿Por qué? Porque se sienten atraídos por tu enfoque de confianza. Las personas seguras de sí mismas no se ven frustradas por los retos, sino que se levantan para afrontarlos, y eso es lo que la gente quiere seguir en el trabajo. Alguien que sabe lo que hace y lo hace con confianza.

- **Di no a las distracciones** – Las salas de reuniones existen en el lugar de

trabajo por una razón, y es hora de aprovecharlas al máximo. La mejor manera de mantener una conversación significativa con las personas con las que trabajas es mantener las distracciones al mínimo. En un entorno como el del trabajo, en el que tantas personas trabajan muy cerca unas de otras, los teléfonos pueden estar sonando constantemente, la gente estará en movimiento caminando de un lado a otro, y se pueden estar manteniendo varias conversaciones a la vez. No es precisamente el entorno más propicio para mantener una discusión, y mucho menos una conversación eficaz. Mantén las distracciones al mínimo, entra en una sala de reuniones y cierra la puerta, guarda los teléfonos y, cuando ambas

partes estén preparadas, comienza la conversación.

- **Mantén la coherencia de tus puntos** – Para poder transmitir mensajes de forma eficaz, tienes que ser capaz de mantenerte al pie de la letra y ser coherente con lo que dices. Es de gran ayuda que te ciñas a los hechos y al tema central de la discusión, que escribas y prepares tus puntos de discusión antes de mantener la conversación. Tus puntos deben fluir con fluidez y nada debe contradecirse entre sí, porque podrías acabar confundiendo al receptor de tu mensaje y que éste se sintiera inseguro sobre lo que estás tratando de decir. Los puntos clave de tu mensaje también corren el riesgo de perderse cuando te

contradices demasiado. Planifica y prepara con antelación, toma algunas notas y tenlas preparadas por si necesitas consultarlas para ayudarte a mantener el rumbo. Así practicarás para convertirte en un comunicador más eficaz.

- **Mantente lo más transparente posible** – No hay nada que disguste más en el lugar de trabajo que la falta de transparencia. Si estás en una posición de liderazgo especialmente, la transparencia es importante en tus esfuerzos por convertirte en un comunicador más efectivo en general. Nunca intentes ocultar información, ni dejes de lado partes de información cuando trabajes con tus colegas en un proyecto o en un equipo. Es difícil que

todos los implicados se comuniquen bien si no tienen a mano toda la información necesaria para trabajar. Si eres el encargado de un proyecto en equipo, comunica claramente a tus compañeros cuáles son los plazos y los objetivos del proyecto, y asegúrate de que todos tienen claro lo que hay que hacer antes de avanzar.

Ya sea en tu vida personal o en tu lugar de trabajo, es innegable que la comunicación es una de las habilidades más importantes que puedes desarrollar para mejorar tu vida en todos los aspectos. Lo que hace que sea aún mejor es que es muy fácil empezar a repasar estas habilidades, ¡y cualquiera puede hacerlo! Lo único que hay que hacer es empezar.

Capítulo 5: Cómo mejorar tu comunicación no verbal

No hay nada más revelador que la historia que cuenta tu cuerpo sin decir una palabra. Son las cosas que no decimos en voz alta las que a menudo reflejan exactamente cuáles son nuestros verdaderos sentimientos. Por ejemplo, alguien podría decir que se siente completamente bien, pero el sutil pliegue entre las cejas y los brazos cruzados sobre el pecho revelarán lo contrario. Se podría decir que tu lenguaje corporal es una de las cosas más honestas y sinceras de ti.

La comunicación es un concepto global. Para ser eficaz en ella, debes ser capaz de

comunicarte claramente tanto con tus palabras como con tu lenguaje corporal. De hecho, ambos deben estar sincronizados entre sí, porque es entonces cuando envías algunos de tus mensajes más poderosos al receptor: combinando el poder de la palabra hablada con el poder igualmente formidable del lenguaje corporal.

(Imagen vía Pexels.com)

Pongamos manos a la obra tomando medidas para mejorar las habilidades de comunicación no verbal siguiendo las técnicas que se indican a continuación:

Cómo mejorar la comunicación no verbal

¿Practicas estas señales aquí enumeradas en tu comunicación cotidiana y en el trabajo?

- **Mantener el contacto visual** – Mantener el contacto visual es una de las reglas más básicas de la comunicación no verbal eficaz. Cuando mantienes el contacto visual con tu interlocutor, le demuestras que estás interesado y dispuesto a escuchar lo que tiene que decir. Ser capaz de mantener el contacto visual con tu receptor es también un

signo de confianza por tu parte, ya que no tienes dudas sobre lo que estás diciendo e, indirectamente, estás tratando de dejárselo claro a la persona a la que te diriges a través de un contacto visual constante.

- **Ser consciente de tus expresiones faciales** – No importa de qué país seas o qué idioma hables, hay una expresión que todo el mundo entiende: las expresiones faciales. ¿Por qué? Porque las expresiones faciales no cambian y se basan en la emoción. No importa de qué país procedas, si estás enfadado, lo demuestras con el ceño fruncido y una expresión de descontento. Si estás contento, lo demuestras con una sonrisa y una expresión abierta y brillante. Se

puede saber mucho sobre cómo se siente una persona con sólo mirar su expresión facial. Las expresiones faciales son universales. Para ser un comunicador eficaz, tu expresión facial tendrá que coincidir con el tono y el mensaje que intentas transmitir. Por ejemplo, si estuvieras en el trabajo y quisieras comunicar una información seria, tendrías que adoptar una forma y un tono de voz profesionales para abordar el tema. Por otro lado, si estuvieras hablando entre amigos y compartiendo una información informal, tu expresión debería corresponder a tu tono jovial siendo cálido y amigable.

- **Mantener una buena postura** – ¿Cuántos de ustedes estarían interesados

en lo que tiene que decir una persona que está encorvada y encorvada? Es posible que escuches, pero lo más probable es que no estés prestando toda la atención al mensaje que estás recibiendo porque esa persona no transmite un aire de confianza al respecto. A las personas seguras de sí mismas les resulta mucho más fácil captar la atención de los demás, y si quieres que te consideren un comunicador eficaz, vas a tener que mantenerte erguido con los hombros hacia atrás y ser el epítome de lo que debe ser una persona segura de sí misma.

- **Ser consciente del espacio personal** – A no ser que estés con familiares directos o amigos muy cercanos, lo ideal es que respetes el espacio personal de

una persona cuando te comuniques con ella. Dado que este aspecto varía en función de las distintas culturas, hay que prestar mucha atención a la persona con la que se está hablando y estar atento a los signos de incomodidad, especialmente si se está en la oficina. En el momento en que notes que no se siente cómodo con tu proximidad, da unos pasos atrás para crear un espacio lo suficientemente cómodo entre los dos. La comunicación es mucho más eficaz cuando ambas partes están relajadas y a gusto con la otra.

- **Presta atención a sus señales no verbales** – Al igual que eres consciente de tus propias señales no verbales, también tienes que ser consciente de las

señales no verbales que emite tu interlocutor. Su contacto visual, su postura, sus gestos y los sutiles movimientos de su cuerpo serán las principales señales para saber si esa persona está recibiendo los mensajes que le estás enviando de la manera adecuada. Ser capaz de leer las señales de los demás te ayudará a mejorar tus propias habilidades como comunicador, ya que podrás tomar rápidamente las medidas necesarias si ves que tu receptor está empezando a perder interés o no está prestando toda la atención que debería.

- **Gesticula sólo cuando sea necesario** – A menos que necesites gesticular para enfatizar un punto, trata de mantener los movimientos de tus

manos al mínimo para evitar distraer a la persona con la que estás hablando. Los movimientos de la mano deliberados y adecuadamente planificados para resaltar o llamar la atención y enfatizar un punto determinado están bien, pero agitar los brazos y señalar por todas partes porque estás atrapado en el momento puede considerarse desagradable para tu receptor.

- **Los apretones de manos firmes son importantes** – Sólo se tiene una oportunidad para causar una primera impresión poderosa, y nada deja un mayor impacto cuando se conoce a alguien (especialmente a alguien nuevo) que el primer apretón de manos. Tu apretón de manos será muy revelador

para la persona que lo reciba, y basta con un solo apretón de manos flojo y sin brillo para que esa persona se sienta rechazada incluso antes de que la conversación haya tenido la oportunidad de arrancar. Practica los apretones de manos firmes y seguros y acostúmbrate a hacerlo siempre que te encuentres en una situación en la que sea necesario un apretón de manos. Un apretón de manos agradable y firme, con la cantidad justa de presión, le dirá a la otra persona que tiene confianza en sí misma, que está preparada y que está deseosa de iniciar una sesión de comunicación productiva y eficaz con ella.

- **El efecto espejo** – Si realmente quieres causar un impacto durante una

conversación y asegurarte de que destacas en medio de tu receptor, refleja sutilmente e iguala su manierismo cuando estés manteniendo una conversación con él. Hacerlo envía indirectamente una señal de que te sientes cómodo con esa persona, y de que eres capaz de conectar con ella durante esa conversación, y será más receptiva contigo sin siquiera darse cuenta de que lo está haciendo.

- **Mantén tu lenguaje corporal abierto** – Cuando mantengas una conversación con alguien, nunca le desanimes mostrando cualquier tipo de lenguaje corporal que no sea atractivo. El simple hecho de cruzar los brazos sobre el cuerpo es más que suficiente para

detener la conversación, al menos para el receptor, ya que procesará ese gesto como una señal indirecta de que no estás muy emocionado de tener esa conversación. En el momento en que desanimas a tu audiencia es cuando la pierdes por completo y, con ella, cualquier esperanza de mantener una conversación efectiva y significativa.

- **Evita los manierismos nerviosos** – Para ser el que manda y tiene el control de la sesión de comunicación que se está llevando a cabo, tienes que retratar un aire de confianza una vez más, a lo largo de la conversación. Lo que significa que vas a tener que evitar hacer cualquiera de los siguientes comportamientos de manierismo nervioso, como estar

inquieto, golpear los dedos excesivamente si estás en una mesa, morderte las uñas, crispar y evitar el contacto visual con la otra persona. La gente captará estos pequeños tics y señales, así que no cometas el error de pensar que pueden pasar desapercibidos.

- **Cuidar el tono** – La inflexión de tu voz y el tono que utilizas pueden suponer una gran diferencia en la forma en que tus mensajes son recibidos por la otra parte. Evita mantener una conversación cuando te sientas estresado, acosado o irritable por cualquier motivo, porque aunque creas que tienes el control, esas pequeñas inflexiones en el tono de tu voz encontrarán de algún modo la forma de colarse y reflejar cómo te sientes

realmente. Es posible que tú no lo notes, pero tu receptor sí.

- **Una sonrisa genuina y cálida es una de las mejores señales de comunicación no verbal que se pueden dar –** Una sonrisa marca toda la diferencia del mundo y puede transformar una conversación o situación en cuestión de minutos. Para iniciar sesiones de comunicación efectivas es necesario comenzar con el pie derecho, y nada lo hace mejor que una sonrisa genuina que sale directamente del corazón. Si por alguna razón no eres capaz de producir una sonrisa genuina, podría ser una señal de que no estás en el estado de ánimo adecuado para tener

esta conversación, así que trata de reprogramarla para otro momento.

Nuestras señales de comunicación no verbal son igual de importantes (incluso se podría decir que tienen la misma importancia) que nuestra comunicación verbal y escrita. Una no puede existir sin la otra, y para ser el comunicador eficaz que aspiras a ser, ambas cualidades van a tener que trabajar en conjunto. No te preocupes si tardas un poco en dominar estas habilidades, porque la comunicación no verbal puede ser bastante complicada (a veces estas señales pueden malinterpretarse si no se tiene cuidado), pero sigue practicando y verás cómo mejoras en poco tiempo.

Capítulo 6: Consejos para mantener la calma y la asertividad

Y, por último, las dos últimas habilidades que debes adoptar en tus esfuerzos por convertirte en un comunicador más eficaz en general serían cómo comunicarte de forma asertiva y tranquila.

Ser asertivo y tranquilo durante una conversación te dará la seguridad de que tienes el control de la situación. A veces, la forma en que los demás responden o reaccionan a lo que tenemos que decir nos puede perjudicar, y podríamos acabar manejando la situación bastante mal.

(Imagen vía Freepik.com)

Si eres capaz de mantener la calma y la asertividad, independientemente de la reacción que reciban tus mensajes, esto ayuda a mejorar tu confianza, porque sabrás que sigues siendo capaz de transmitir tu punto de vista sin correr el riesgo de perder el control de la situación. En el momento en que una conversación se convierte en un desacuerdo o en una discusión de algún tipo es cuando deja de ser efectiva por

completo, por lo que es importante que tú, como persona que está comunicando, sigas siendo asertivo y tranquilo durante cada conversación que mantengas.

Ahora bien, lo que hay que tener en cuenta es que ser asertivo no es lo mismo que ser agresivo. La asertividad es simplemente ser capaz de mantenerte firme en tu opinión y al mismo tiempo ser capaz de transmitir tus pensamientos y puntos de vista de una manera apropiada y profesional si estás en una situación de trabajo. La asertividad y la calma es el mejor enfoque que se puede adoptar si se quiere mantener la postura, ya que no se considera pasiva, ni tampoco agresiva.

Ser asertivo y tranquilo, aunque no se utilice en todo tipo de situaciones de conversación, sigue siendo una herramienta de comunicación eficaz

cuando se necesita. Permite al comunicador expresar sus puntos de vista, tanto los buenos como los malos, de forma transparente, honesta y directa. Sin embargo, no todas las conversaciones van a requerir que saques a relucir tu naturaleza asertiva, así que emplea esta técnica sólo cuando sea necesario.

Cuando se hace de la manera correcta, he aquí cómo ser asertivo y tranquilo en una conversación puede beneficiar tu eficacia comunicativa:

- Te ayuda a conseguir tus objetivos mostrando a los demás que te mantienes cortésmente firme en una decisión.

- Te ayuda a sentirte mejor contigo mismo y a controlar mejor el rumbo de la conversación.

- Te permite expresar tu opinión sincera sin dejar de demostrar el respeto mutuo por tus interlocutores.

- Minimizas el riesgo de herir los sentimientos de alguien mientras expresas tu punto de vista.

- Demuestras un aire respetuoso en todo momento, aunque estés en desacuerdo con lo que se dice.

- No dejas espacio para que los demás se aprovechen de ti porque dejas clara tu postura sobre un tema.

- Ser capaz de ser a la vez asertivo y tranquilo es el signo de unas grandes cualidades de liderazgo porque demuestra que el comunicador puede

tratar a todo el mundo con justicia y respeto, especialmente en el lugar de trabajo.

Cómo ser un comunicador más asertivo y calmado (cuando es necesario, por supuesto)

Existe una línea muy fina entre la asertividad y la agresividad, lo cual es comprensible ya que ambas se confunden a menudo. ¿La única cualidad que distingue estos dos rasgos? La calma. Eso es lo que marca la diferencia. Sería casi imposible que alguien que se siente agresivo se mantuviera tranquilo al mismo tiempo porque su estado emocional está en un nivel alto en ese momento.

¿Ves cómo la calma es el factor diferenciador aquí? Esto se debe a que ser asertivo

simplemente restablece la firmeza de tu opinión, y puedes permanecer objetivo y tranquilo en todo momento porque sabes perfectamente que no hay ninguna razón para que te pongas agresivo, incluso si no estás de acuerdo o cuando otros no están de acuerdo contigo.

Así es como puedes empezar a perfeccionar tus habilidades para que, cuando la situación lo requiera, puedas seguir siendo un comunicador eficaz y tranquilo, pero asertivo al mismo tiempo:

- **Cree en ti mismo** – Para ser asertivo y tranquilo es necesario que creas firmemente en ti mismo y que no haya lugar a dudas de por qué te mantienes firme en una determinada decisión que has tomado. Creer en ti mismo y en tu

opinión te dará la confianza que necesitas para mantenerte firme y defender lo que crees. Y cuando los demás te pregunten por qué, podrás explicarles el motivo con calma pero con firmeza. Y si realmente has practicado tus habilidades de comunicación, puede que incluso seas capaz de convencerles de tu punto de vista.

- **No utilices la fuerza** – Si obligas a tu audiencia a seguir tu forma de pensar, eso no es ser asertivo. Eso es cruzar esa línea tan fina y aventurarse ya en el territorio de la agresión. Ser asertivo significa que puedes respaldar con firmeza tu decisión, e incluso cuando tu interlocutor no está de acuerdo contigo, sigues siendo capaz de mantener la calma

y el respeto porque no ves la necesidad de obligar a nadie a estar de acuerdo con lo que piensas. Un comunicador eficaz que emplea esta técnica reconoce y respeta que no tiene control sobre lo que piensan los demás o sobre su forma de comportarse, por lo que se mantiene firme en sus propias decisiones y conserva la calma a pesar de las disputas de los demás a su alrededor.

- **Aceptar las críticas** – No hace falta decir que todo el mundo no va a estar de acuerdo contigo ni de tu lado todo el tiempo. Cuando comunicas un mensaje, tienes que estar preparado para el hecho de que las críticas y los desacuerdos puedan llegar, pero ser asertivo es no dejarse influir por la reacción de los

demás porque sabes que has tomado tus propias decisiones por una razón. Puedes mantener la calma incluso cuando los demás no están de acuerdo contigo porque sabes que cada uno tiene su propia opinión. Esa es la marca de un comunicador eficaz.

- **Usar el "yo"** – Ser un comunicador asertivo significa que vas a tener que usar mucho la palabra "yo" porque tienes que hacer entender claramente tu punto de vista a las partes que te reciben. Al usar la frase "yo" para enfatizar tus puntos, les estás haciendo saber que esa es tu posición firme de una manera educada y respetuosa.

- **Aprender a decir no** – Por mucho que queramos complacer a las personas que

nos rodean todo el tiempo, a veces no es posible. Nunca debes descuidar tus propias necesidades sólo para complacer a los demás, tus necesidades y opiniones son tan importantes como las de los demás, y también deben ser tenidas en cuenta. Si quieres convertirte en un comunicador más asertivo, vas a tener que aprender a decir que no y estar bien con ello. Comunicarse eficazmente de manera asertiva significa estar de acuerdo con decir que no cuando la situación lo requiera, y ser capaz de explicar exactamente por qué has tenido que decir que no con una voz calmada mientras mantienes el control de tus emociones.

- **Controla tu tono** – Ser un comunicador eficaz va a requerir mucho autocontrol por tu parte si quieres seguir siendo asertivo, pero tranquilo al mismo tiempo. El autocontrol se refiere al tono de voz, porque ¿recuerdas que aunque podamos controlar las palabras que decimos, nuestras señales no verbales, como la inflexión de nuestra voz, nos delatan? Este es uno de esos casos. Para mantener la calma, hay que estar en un estado de ánimo relajado para poder sonar y sentirnos tranquilos. Es un ejercicio difícil de dominar al principio, pero se puede hacer con paciencia y mucha práctica.

- **Sé claro con tus expectativas** – Los comunicadores asertivos pueden

expresar sus pensamientos y ser claros con respecto a sus expectativas. Estos comunicadores asertivos suelen utilizar declaraciones directas que van al grano sin andarse con rodeos. Utilizan frases firmes que dejan muy claro que tienen el control de las situaciones, y algunas de las frases más comunes que se pueden escuchar en este sentido son Tenemos que hablar de este plan, o Creo que el proyecto debe ser manejado de esta manera.

- **Utilizar el lenguaje corporal adecuado** – El lenguaje corporal que se adopta durante una conversación en la que se requiere ser asertivo es tan importante como las cosas que se dicen. Utilizar el lenguaje corporal correcto

emite un mensaje de confianza fuerte y firme, mientras que utilizar el lenguaje corporal incorrecto podría enmarcarte como alguien que se acerca agresivamente. Algunos ejemplos a tener en cuenta del lenguaje corporal correcto a utilizar serían mantener el contacto visual sin mirar demasiado tiempo, mantener la postura erguida sin parecer tenso y demasiado rígido, y mantener los brazos y las piernas en una posición no cruzada para no enviar una señal de que estás cerrado.

- **Practicar con antelación** – Mantener el control de una conversación requiere preparación, especialmente cuando la conversación corre el riesgo de convertirse en un desacuerdo o una

discusión. En este caso, sería una buena idea que practicaras y ensayaras lo que vas a decir por adelantado antes de que la conversación haya tenido la oportunidad de producirse. Si sospechas que vas a encontrarte en una conversación difícil, date el tiempo suficiente para prepararte. Practica cómo hablar con calma y al mismo tiempo con firmeza, practica frente a un espejo para poder observar la postura y los gestos que utilizas, habla con claridad y sin dudas para que tu receptor sepa con certeza cuál es tu opinión sobre el tema que se discute.

- **Sé conciso –** cuanto más fácil sea para tu receptor seguir tu proceso de pensamiento, más fácil será para él entender el porqué de las decisiones y las

elecciones que haces. Evita las explicaciones largas e innecesariamente elaboradas cuando intentes mantener una conversación asertiva. Sé breve y ve al grano, y no enredes tu comunicación con información innecesaria. Cíñete a los hechos, a los puntos y mantén el foco sólo en esos dos ángulos para evitar que te disuadan demasiado.

- **Tan fríos como un pepino** – La comunicación asertiva es eficaz porque controlan firmemente sus emociones. Mantienen la mente abierta y siguen siendo objetivos sobre la discusión en la que participan y, lo que es más importante, nunca entran en una discusión si no se sienten emocionalmente preparados y listas para

> ella. Conocen el riesgo que supone dejarse llevar por las emociones. Si quieres ser un comunicador más eficaz que sea capaz de ser asertivo y tranquilo al mismo tiempo, vas a tener que empezar a practicar el control de tus emociones en lugar de dejar que tus emociones te controlen.

La forma en que manejamos las conversaciones facilitará al receptor la comprensión de lo que estamos tratando de decir, o la dificultará. Si te muestras demasiado pasivo, la gente no te verá como el comunicador eficaz que quieres ser, pero si te muestras demasiado agresivo puedes construir una barrera de comunicación invisible entre tú y tus interlocutores, impidiendo cualquier esperanza de que se produzca una conversación eficaz. En momentos como éste, la comunicación asertiva

puede ser el mejor equilibrio entre estos dos medios, porque satisface las necesidades del comunicador y minimiza el riesgo de alienar a los interlocutores por esa diferencia de opinión al mismo tiempo.

Dependiendo del tipo de situación y conversación a la que te enfrentes, ser asertivo y tranquilo son dos herramientas muy útiles para tener a mano, si recuerdas que no son aplicables en todas las situaciones. Construir el puente para convertirse en un comunicador más eficaz es un proceso paso a paso, y todo comienza cuando tomas una simple decisión: empezar.

Conclusión

Gracias por haber llegado hasta el final de este libro, esperemos que haya sido informativo y que le haya proporcionado todas las herramientas que necesita para alcanzar sus objetivos, sean cuales sean.

Ahora tienes los conocimientos y las habilidades que necesitas para convertirte en un comunicador más eficaz. El siguiente paso es aplicar las técnicas que has aprendido en este libro y empezar a practicarlas en tu vida diaria y en tu lugar de trabajo para empezar a comunicarte de forma más efectiva e impresionar a los demás con tu nuevo dominio de esta habilidad infravalorada. A medida que tus habilidades de comunicación mejoren,

verás que tu confianza te sigue pronto, y en poco tiempo la gente te preguntará cuál es tu secreto para ser un comunicador tan eficaz.

Por último, si este libro te ha resultado útil de algún modo, siempre se agradece una reseña.