

Tema 4. La comunicación estratégica

Introducción

¿Has tenido conflictos con tu equipo de trabajo últimamente? Cada conflicto surge por una gran variedad de factores, sin embargo, la mayoría de estos tienen como punto de partida las fallas en la comunicación.

Por ende, el éxito en todas las relaciones humanas, y en específico las laborales, está sustentado en una buena comunicación, por tanto, si esta falla, puede deteriorar las relaciones entre personas, e incluso el clima laboral.

Es aquí donde entra la comunicación estratégica y efectiva, la cual tiene beneficios importantes para la relación y el trabajo en equipo:

- Ayuda en la distribución de las actividades de forma más equilibrada y eficiente.
- Reduce la triangulación.
- Aumenta la motivación y la competitividad en los colaboradores, ya que se reduce la cantidad de malentendidos entre personas y áreas.

Por consiguiente, en este tema conocerás más sobre la comunicación estratégica y efectiva.



Explicación

4.1 Comunicación efectiva



En la actualidad, las habilidades de comunicación se han vuelto sumamente importantes porque todas las relaciones están ligadas a la comunicación, por tanto, los conflictos se pueden resolver ajustando la comunicación, así como aprendiendo a establecer mejores conexiones. Por ende, las herramientas de comunicación servirán para toda la vida.

Para comunicarte de manera efectiva debes pensar primero en la **claridad**, es decir, que tus mensajes puedan ser comprendidos por otras personas, ya que si estos no son claros los demás no entenderán lo que quieres.

Por consiguiente, la claridad es esencial para crear una buena conexión, por lo que solo una comunicación clara y precisa puede iluminar cada rincón de la relación. Toma en cuenta que si tu mensaje no es coherente tendrás que enfocarte en aprender a articular y distribuir tus ideas de manera más clara.

Por otra parte, la **escucha** es la característica más importante que puedes desarrollar para conectar con tu entorno, puesto que es el punto de conexión en donde dos o más personas convergen. Aunque hoy en día las personas están constantemente bombardeadas de estímulos, el cerebro no fue diseñado para escuchar la radio, hablar por teléfono, poner atención en el semáforo, platicar con alguien, y conducir mientras esquivas el tráfico, todo al mismo tiempo. A saber, el cerebro desarrolló un mecanismo de defensa para protegerse de tanta información, percibiendo menos.

Sin embargo, para tener una comunicación efectiva tienes que volver a desarrollar tu capacidad para escuchar, es decir, para estar presente en una conversación con otra persona, por lo que tienes que aprender a enfocar, captar, interpretar y entender el mensaje que estás recibiendo. Asimismo, **escuchar es muy diferente a oír**, por lo que una buena comunicación implica que no solo pongas tus oídos a disposición del otro, sino toda tu atención, presencia y ser. Aquí es cuando la escucha se vuelve honesta, permitiendo un intercambio de ideas constructiva.

La comunicación es utilizada para lograr un objetivo, en donde cada mensaje que transmites busca un impacto. A saber, uno de los pilares de la comunicación es la **asertividad**.

4.2 Comunicación asertiva

Aunque tienes un mensaje que transmitir, la otra persona solo lo recibirá si este cuenta con fuerza y convicción. Por ende, muchas personas no logran lo que quieren porque sus mensajes no son lo suficientemente poderosos. Del mismo modo, las personas indecisas suelen sufrir porque sus mensajes no transmiten ese poder, por lo que regularmente los silencios que van dejando durante la comunicación representan una carencia de asertividad.

Estas son algunas formas de desarrollar esta habilidad:

- Ser consciente de que tus palabras son poderosas.
- Tener la confianza y la determinación para compartirlas.

Por consiguiente, necesitas ser responsable de lo que dices, ya que el lenguaje es poderoso. Asimismo, recuerda que la comunicación efectiva inicia al expresarte de manera directa.

Por otro lado, tus ideas tienen que ser transmitidas de la manera más clara posible, puesto que la intención es que el receptor entienda el mensaje como tú quieres que sea entendido.

De acuerdo con la Universidad de San Buenaventura Medellín (2020), la comunicación asertiva se basa en la actitud, por lo que esta debe de ir enfocada a lo positivo, ya que las relaciones son importantes para el fortalecimiento de las empresas.

Por lo tanto, expresar nuestras opiniones, evitando calificaciones, reproches y conflictos, no es solamente decir lo que pensamos, sino cómo lo decimos, comprendiendo las necesidades propias y las de los demás, así como propiciando la empatía que nos permita generar una conexión positiva con el receptor. Estos son algunos consejos para lograr una comunicación asertiva (Universidad de San Buenaventura Medellín, 2020):

1. **Escucha y evalúa el contexto.** Para lograr empatía primero hay que comprender a la otra persona. Por consiguiente, antes de dar algún criterio, toma en cuenta el entorno y la cultura del otro.
2. **Utiliza lenguaje sencillo, en primera persona y con palabras positivas.** Transmite confianza y evita la negociación siempre que puedas, con el fin de generar emociones positivas.
3. **El tono y el lenguaje no verbal también son parte del mensaje.** La manera de gesticular también comunica. Por tanto, debes saber emplear tu lenguaje no verbal, ya que este puede detonar reacciones positivas o negativas.
4. **Transmite confianza, sé coherente y respeta a los otros.** Establece relación entre lo que se dice y hace. Si sientes que hay fallos, es primordial que lo hagas saber.
5. **Cuida las emociones.** Los juicios de las personas son diferentes. Argumenta tus ideas con criterio, pero evita usar prejuicios y reconoce las diferencias.
6. **Asegúrate de que el mensaje se entendió con éxito.**

La **empatía** hace que la unión entre las personas sea posible, ya que permite crear un puente. Por tanto, entre tu mente y la mente de los demás los mensajes convergen en un punto medio. Por ende, para compartir tu mensaje tienes que estar dispuesto a entender el del otro, es decir, tienes que ser un mediador entre lo que tú quieres y lo que el otro quiere.

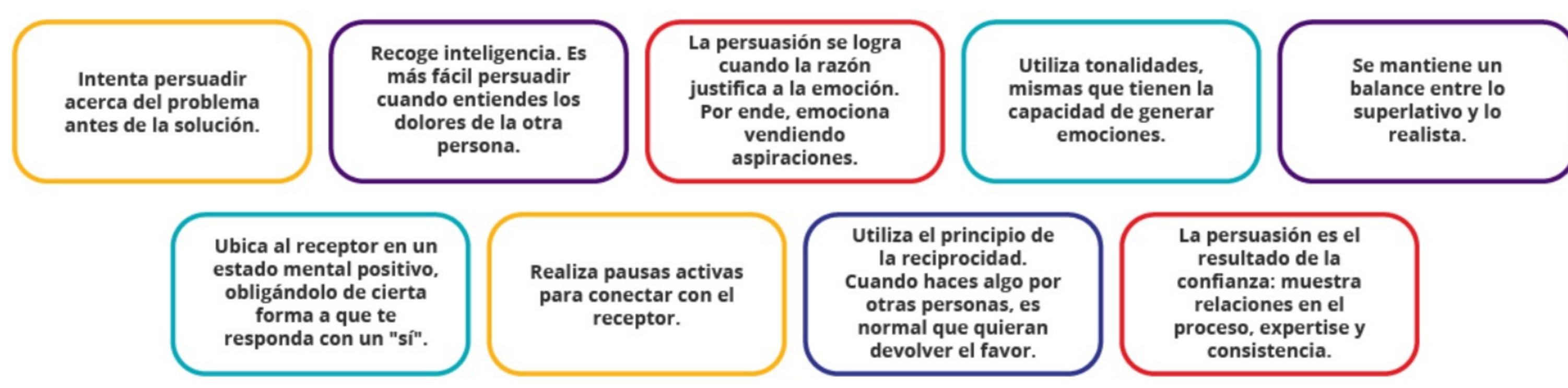
Asimismo, habrá muchas personas que pensarán muy distinto a ti, por lo que la reacción natural sería pensar que no hay nada en común con esa persona, o que incluso no hay interés por hablarle. Esto denota el inicio de la crítica y el juicio, sentenciando cualquier posibilidad de comunicación.

Para construir mejores relaciones debes cambiar de actitud y mantenerte abierto a lo que el otro tiene que decir, aunque esto no significa que forzosamente tengas que aceptar su postura, sino que trates de entender su visión y busques un punto medio. De esta manera la comunicación será realmente efectiva y podrás construir conjuntamente.

4.3 Comunicación persuasiva

De acuerdo con Rockcontent (2019), "la persuasión es una habilidad para conseguir que una persona actúe según lo que otra desea en un momento determinado". ¿Cómo se logra esto? A través de palabras, sentimientos o razonamientos.

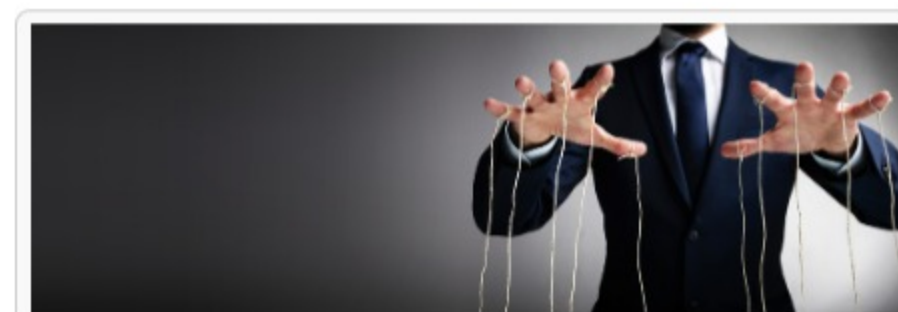
Para conocer los puntos importantes sobre la persuasión, revisa los siguientes elementos:



Fuente: SmartBeemo. (2019, 14 de mayo). *El Súper Poder de la Comunicación Persuasiva* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=TaLb_9qCByo

Lenguaje rápido y directo

Todas las personas tienen la capacidad de persuadir cuando utilizan algunas habilidades de la comunicación efectiva. Por ejemplo, Miguel escucha a un cliente para entender cuál es el origen de su molestia y encontrar la necesidad real. Por ende, si Miguel pone atención, podrá obtener información útil para calmarlo y negociar.



Estas habilidades son fundamentales para un líder, ya que a pesar de que el liderazgo busca influir en las personas para lograr un objetivo en común, la comunicación persuasiva ayuda a que los integrantes del equipo comprendan el trasfondo de la solicitud.

¿La persuasión es lo mismo que la manipulación? Aunque ambos conceptos buscan tener influencia en el comportamiento de los demás, la manipulación es una versión muy sutil de lo que se conoce como lavado de cerebro, lo cual es poco ético y se aleja de los elementos abanderados por la psicología positiva.

Cierre

A manera de resumen es posible mencionar que la comunicación efectiva se basa en lo que quieres comunicar para enviar un mensaje y obtener algo a cambio a través del lenguaje.

Por su parte, la asertividad quiere que el mensaje llegue de manera directa y precisa, mientras que la comunicación efectiva en el desarrollo personal se basa en analizar la información para mejorar todas las relaciones, pero sobre todo descubrir que estás creando mejores conexiones humanas.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender qué es la comunicación efectiva.
- Recordar los seis consejos para una comunicación asertiva.
- Analizar la importancia de la comunicación persuasiva.

Referencias bibliográficas

- Universidad de San Buenaventura Medellín. (2020). *Comunicación asertiva y empatía*. Recuperado de <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>
- Rockcontent. (2019). *¿Qué significa persuadir y por qué esta aptitud es importante para cualquier profesional?* Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-persuadir/>
- SmartBeemo. (2019, 14 de mayo). *El Súper Poder de la Comunicación Persuasiva* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=TaLb_9qCByo

"Tecnológico no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.