

LA MAGIA DE COMUNICARNOS BIEN

**La vida es como un eco: si no
te gusta lo que recibes,
presta atención a lo que
emites**



COMUNÍCATE ASERTIVAMENTE



Lograr una buena comunicación consiste en expresar a los otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos. Así mismo, es el proceso para enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos

Es una habilidad social de gran valor, que está asociada con la inteligencia emocional y la capacidad para relacionarte de manera armoniosa y eficaz con los demás.



Conoce los principales componentes de una buena comunicación.



Decir lo que corresponde: es la capacidad de descubrir lo que cada situación exige de ti, esto es que seas capaz de reconocer lo no cierto, lo no pertinente, lo no veraz, y a la vez tengas la valentía y libertad para expresarlo.



En el momento oportuno: no todos los tiempos ni todos los lugares son apropiados para expresar tus acuerdos y desacuerdos es necesario que seas prudente, paciente y evaluar cada contexto.



De la forma correcta: es necesario aprender cuándo se necesita un tono de voz específico, cuando es mejor pausar la conversación y en qué momento es necesario entregar toda tu fuerza y fortaleza necesaria para la situación.



Reconociendo las emociones: es decir, prestando atención a la forma como expresas lo que sientes y el impacto que esta manera puede causar en ti y en los demás.



Todo empieza desde una buena comunicación...

- **Mejoras en la resolución de problemas:** al tener una mayor capacidad de diálogo la resolución de problemas te resultará más fluida.
- **Favorece tu creatividad en el entorno de trabajo:** Tienes la capacidad de expresar tus nuevas ideas, adquiriendo más apertura frente a la reflexión y la puesta en práctica.
- **Aumenta tu actitud optimista:** generando armonía y un ambiente de confianza con tus compañeros.
- **Incrementa tu concentración en la conversación:** estas atento a lo que te expresan las demás personas, posibilitando el respeto y la confianza por el otro.
- **Fluyes en tus pensamientos:** aprendes a estar mas consciente de los pensamientos y emociones que surgen de las conversaciones haciéndote responsable de ellos.

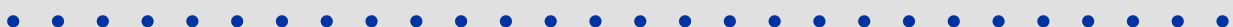


¿Qué pasa cuando tu comunicación no es asertiva?

- Se puede generar confusión y dificultades en la alineación con los equipos de trabajo y las metas de la organización.
- Se generan conflictos y situaciones que impactan tu eficiencia, productividad y el clima laboral, en general.
- Puede deteriorar tus relaciones personales, laborales, sociales y familiares.
- Se producen vacíos de información que pueden generar rumor, prejuicios, inconformidades hacia ti o hacia otros.
- Dificulta escuchar las ideas, sugerencias y opiniones de otros.



- Genera dificultades en el desempeño propio y el de los compañeros, debido a la falta de claridad se puede presentar confusión.
- Favorece el deterioro de las relaciones interpersonales, generando frustración y emociones desagradables que afectan la cotidianidad



Comunicarte bien contribuye con la protección de tu vida

Al comunicarte de forma asertiva transmites una práctica fundamental para la contribución a la cultura de salud y seguridad de tu organización.

1.

Una comunicación asertiva **te permite conversar y dialogar acerca de temas relacionados con la salud** y seguridad de las personas.

2.

Permite **tener momentos de verdad basados en el respeto sobre los comportamientos** que se presentan al rededor de la salud y la seguridad.



Facilita la generación de un entorno de confianza donde se puede preguntar e indagar y reconocer las realidades del otro en su cotidianidad.

4.

Permite **comprender las estrategias que se desarrollan en los diferentes entornos** consolidando mecanismos para el cuidado de la vida.

5.

Facilita el conocimiento o reporte de situaciones riesgosas para ti, tus compañeros y la operación.



Ayuda en el conocimiento de las opiniones del equipo de trabajo.

7.

Facilita la **apropiación de nuevas estrategias, herramientas, técnicas y metodologías** para la implementación del trabajo seguro.

8.

La retroalimentación es una comunicación en doble vía, que favorece el aprendizaje.

9. Te ayuda a **identificar soluciones** para evitar que situaciones riesgosas se repitan.

10. Permite que se **establezcan acuerdos** para potenciar las relaciones en los equipos de trabajo y apalancar las estrategias.

11. Mantiene motivado a tu equipo de trabajo.



12. Te ayuda a **conocer qué se requiere para realizar tus tareas** en las mejores condiciones.

13. Te **permite indagar** y establecer posibles causas de los comportamientos y actitudes propias y de los demás.

14. Te **lleva a reflexionar** acerca de las consecuencias de los comportamiento.



15. Ayuda a **perfeccionar el arte de la conversación** con quienes nos rodean.

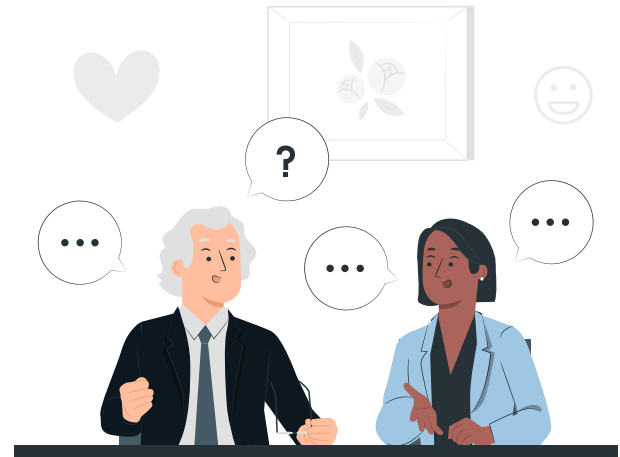


Enfócate...

Algunos elementos fundamentales para generar un buen proceso de comunicación:

Conexión emocional: La comunicación busca transmitir **provocando emociones** para que el mensaje alcance el impacto deseado. Sus efectos no son iguales en las personas ya que cada uno las interpreta según sus vivencias, experiencias e intereses.

Conexión lógica: crea un argumento claro que las personas puedan seguir, usando datos, hechos, historias y análisis de situaciones para respaldar las ideas que deseas transmitir.



Conexión con las herramientas de comunicación: una vez has logrado darle a tu mensaje una conexión lógica y emocional, utiliza todos los mecanismos para que tu comunicación sea **asertiva y positiva**, es decir, **usa un buen lenguaje verbal**, esfuerzate por expresar lo que sientes y piensas de forma coherente con tu lenguaje no verbal, **escucha atentamente al otro**, **realiza preguntas abiertas**, **genera empatía con tu interlocutor** y establece un diálogo positivo.

Conversación: permite establecer conexiones y vínculos que nos lleven a una **escucha consciente**. Es una manera de sanar las relaciones.

Coherencia: con esta lograrás **coordinación entre pensamientos, emociones y acciones**, ya que el mensaje que transmites tendrá una mayor fuerza que generará confianza, certeza o tranquilidad en quienes la reciben y participan en la conversación.



MANOS A LA OBRA

Comunícate asertivamente con quienes te rodean...

Realiza estas actividades para aumentar tu capacidad de transmitir eficazmente lo que piensas.

¿Quién eres tú?:

1. Comienza practicando estas recomendaciones en tu casa y en el trabajo.



VE AL GRANO. Enfócate en ser claro, directo, humano y respetuoso al momento de transmitir los mensajes e ideas.

NO INTERRUPTAS. Evita completar las ideas de los otros o desviar el tema de una conversación. Permite que las otras personas comuniquen sus ideas sin interrumpir y después expresa tus dudas o comentarios.

ESCUCHA ANTES DE HABLAR. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que están detrás de lo que se está intentando expresar.

PON ATENCIÓN A TUS GESTOS: Tu lenguaje corporal transmite más que el verbal, por medio de este puedes persuadir, convencer y crear confianza, por ello observarte y práctica.

ATRÉVETE A HACER PREGUNTAS. Expresa abiertamente tus dudas y admite cuando no comprendiste una idea, esto te permite lograr un mayor entendimiento.

ELIGE EL MEDIO CORRECTO. Identifica cuál es el canal de comunicación más conveniente (correo electrónico, mensaje verbal, dialogar de manera personal, una llamada), sé estratégico al momento de realizar la elección del mecanismo de acuerdo con la persona y las circunstancias.



2. Hazte estas preguntas y sé completamente transparente con las respuestas que te das.

¿Sé escuchar a mi interlocutor sin dejarme influir demasiado por su forma de hablar, su voz, su vocabulario, sus gestos o su apariencia física?

¿Dejo de hacer lo que estaba haciendo cuando me hablan?

¿Me gusta escuchar a los otros cuando me están hablando?

¿Hago preguntas para ayudar al otro a explicarse mejor?

¿Pienso que, a través de una comunicación efectiva, es posible influir en el comportamiento de los otros?



¿Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas de otros hasta que hayan terminado de exponerlas?

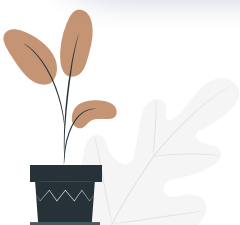
¿Evito contactos sociales por temor a hacer o decir algo inadecuado?

¿Siempre hago lo posible por evitar problemas con otras personas al no expresar lo que pienso?

Cuando no comparto la opinión de la mayoría, ¿expongo mi punto de vista sin pedir disculpas ni ser autoritario?

Cuando considero que algo me resulta injusto, ¿expreso mi opinión al respecto?

Cuándo necesito más explicaciones, indicaciones o instrucciones ¿las pido o prefiero no expresar verbalmente lo que necesito?





3. Realiza este ejercicio para reafirmar tu compromiso con tus procesos de comunicación. Hazlo a consciencia para identificar los aspectos que ya tienes desarrollados y los que debes fortalecer.

Por favor realiza o solicita un proceso de retroalimentación de tu líder, dos compañeros, un cliente (si aplica) y un integrante de tu familia en los siguientes aspectos, usa la siguiente escala de valoración:



VALORACIÓN

SIEMPRE

ALGUNAS
VECES

NUNCA

NO
CONOZCO



COMUNICACIÓN

Lider

Comp.

Comp.

Cliente

Flia.

Hablas con las personas de forma abierta, honesta y respetuosa.

Anticipas el efecto de tus palabras y acciones sobre los demás.

Brindas retroalimentación constructiva, específica y oportuna.

Te comunicas en todos los niveles logrando entendimiento e interés del interlocutor

Verificas que la información suministrada por el otro sea comprendida.

Después realiza una corta reflexión acerca del puntaje obtenido a partir de la calificación sugerida, que te indicará cómo es percibido tu proceso de comunicación, analizado por personas con las que interactúas de forma permanente en tu vida cotidiana.

Siempre: se puede referir a la totalidad del tiempo o a la totalidad del tiempo considerado.

Algunas veces: sucede en algunas oportunidades de manera alternativa.

Nunca: en ningún momento.

No conozco: no tiene conocimiento de la información.





Recuerda las palabras clave de la comunicación asertiva:

- Respetar
- Escuchar
- Percepción
- Retroalimentación
- Receptor
- Diálogo
- Tolerar

UN MOMENTO DE REFLEXIÓN...

El sultán

Un sultán soñó que había perdido todos los dientes. Después de despertar, mandó llamar a un sabio para que interpretase su sueño.

- ¡Qué desgracia mi señor! - exclamó el sabio

Cada diente caído representa la pérdida de un pariente de vuestra majestad.

- ¡Qué insolencia! - gritó el Sultán enfurecido

¿Cómo te atreves a decirme semejante cosa?
¡Fuera de aquí!

Llamó a su guardia y ordenó que le dieran cien latigazos.



Más tarde ordenó que le trajesen a otro sabio y le contó lo que había soñado. Este, después de escuchar al sultán con atención, le dijo:

- ¡Excelso señor! Gran felicidad os ha sido reservada. El sueño significa que sobrevivirás a todos vuestros parientes.

Se iluminó el semblante del sultán con una gran sonrisa y ordenó que le dieran cien monedas de oro. Cuando este salía del palacio, uno de los cortesanos le dijo admirado:

- ¡No es posible! La interpretación que habéis hecho de los sueños es la misma que el primer sabio. No entiendo por qué al primero le pagó con cien latigazos y a ti con cien monedas de oro.



- Recuerda bien amigo mío - respondió el segundo sabio

que todo depende de la forma en el decir, uno de los grandes desafíos de la humanidad es aprender a comunicarse.

- De la comunicación depende, muchas veces, la felicidad o la desgracia, la paz o la guerra. Que la verdad debe ser dicha en cualquier situación, de esto no cabe duda, más la forma con que debe ser comunicada es lo que provoca en algunos casos, grandes problemas.

- La verdad puede compararse con una piedra preciosa. Si la lanzamos contra el rostro de alguien, puede herir, pero si la envolvemos en un delicado embalaje y la ofrecemos con ternura ciertamente será aceptado con agrado.

Reflexión

No es lo que decimos, sino cómo lo decimos. Aprendamos a transmitir las ideas y evitémonos muchos problemas que son innecesarios. Si pensamos un poco en lo que queremos comunicar, encontraremos una manera de transmitir la misma idea de una manera más asertiva.



