

Mostrar empatía

La empatía es la capacidad de ponernos en "lugar de la otra persona" y entender sus emociones. Al mostrar empatía en la escucha ("entiendo lo que sientes...", "te comprendo...", "noto que..."), la persona emisora del mensaje se siente comprendida y por lo tanto llegar posteriormente a una negociación será mucho más sencillo. Empatizar no implica estar de acuerdo con la otra persona; sino comprender su punto de vista.

Parfrasear / resumir

Significa verificar expresando con nuestras propias palabras lo que el emisor acaba de decir. Facilita el proceso de escucha ya que permite comprobar que hemos entendido el mensaje y no se ha malinterpretado. Por ejemplo: "Entonces lo que pasaba era que...", "o sea, lo que me estás diciendo es...", "¿es correcto?"

Cuidar la comunicación no verbal

El contacto visual, el tono de voz, la expresión facial, el volumen de la voz, los gestos,...deben ser coherentes con el mensaje verbal, ya que de lo contrario será difícil transmitir con claridad lo que tratamos de decir.

Negociación

Diferentes puntos de vista entre emisor y receptor pueden dar lugar a una confrontación. Habrá ocasiones en las que la divergencia de opiniones pueda entenderse y respetarse sin necesidad de acuerdo, pero otras situaciones requerirán del recurso de la negociación para llegar al acuerdo. En este caso, será especialmente importante no solo entender lo que quiere decir la otra persona y expresarlo, sino emitir nuestros propios sentimientos, argumentos, necesidades y opiniones. Por último se realizará una propuesta acorde a tus intereses para intentar llegar a un objetivo común ("¿qué te parece si...?").



PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2015

Otros aspectos que mejoran la comunicación:

- ✓ Elige el momento y lugar adecuado
- ✓ Evita las generalizaciones. Los términos "nunca" y "siempre" raramente son ciertos y conllevan la formación de etiquetas. Es más efectivo usar: "algunas veces", "frecuentemente", "en ocasiones"...
- ✓ Sé breve. Repetir varias veces lo mismo o alargar la explicación no será agradable para quien escuche
- ✓ Discute los temas de uno en uno. Evita aprovechar el momento para reprochar otros aspectos que no tienen nada que ver con el mensaje inicial
- ✓ No acumules emociones negativas sin comunicarlas; tarde o temprano se producirá el estallido emocional
- ✓ Al criticar a alguien, critica lo que hace no lo que es. No es lo mismo decir "te has vuelto a olvidar de..." que decir "eres un desastre..."
- ✓ Sé concreto y preciso. Así la comunicación facilitará el cambio

MAZ | **SUMA**
LABORAL
Área de
Actividades Preventivas



www.maz.es [@mutuamaz](https://twitter.com/mutuamaz) [/mutua-maz](https://www.linkedin.com/company/mutua-maz) [/mutuaMAZ](https://www.youtube.com/channel/UC...)

MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

MAZ | **SUMA**
LABORAL

LOGO

COMUNICACIÓN EFICAZ



Área de Actividades Preventivas

Como seres sociales que somos, **constantemente utilizamos la comunicación en nuestra interacción con los demás**, afectando directamente en nuestro ámbito profesional y personal

Transmitir el mensaje que realmente queremos es fundamental para que la comunicación sea clara, sin malentendidos, pérdida de información o mensajes erróneos que lleven a resultados opuestos o totalmente diferentes a los que se pretendía

Pero **si además lo extrapolamos al ámbito laboral**, saber comunicarse es una habilidad que, sin ninguna duda, marca la diferencia, ya que la **comunicación se puede convertir en la herramienta perfecta para aumentar las posibilidades de éxito**

Una **buena comunicación te puede llevar a conectar mejor, generar mayor confianza en los demás y en ti mismo, a lograr un mayor rendimiento**, te permitirá tener una mayor capacidad de resolución a la hora de enfrentarte a conflictos en el trabajo, a mejorar tu autoestima y la de tus compañeros o empleados, etc.

¿Cómo podemos mejorar nuestra comunicación?

Tomar conciencia de la importancia de la comunicación es fundamental. Si esto ya lo tienes, es momento de pasar a la acción

Márcate un reto. Seguramente en tu trabajo tienes algún tema pendiente. Aprovechalo para empezar a trabajar tu comunicación

Antes de comenzar, hazte y responde estas preguntas: **¿QUÉ QUIERO DECIR?, ¿CÓMO LO QUIERO DECIR?, ¿QUÉ QUIERO TRANSMITIR? Y ¿QUÉ QUIERO LOGRAR CON ELLO?**

En la interlocución no olvides que habilidades como ser asertivo, escuchar de forma activa, mostrar empatía... te ayudan a transmitir con claridad lo que quieres decir

Una vez lo pongas en práctica podrás comprobar por ti mismo que una adecuada comunicación es una potente herramienta para crear relaciones interpersonales más fuertes y seguras, y conseguir los resultados deseados



La comunicación asertiva

Es la habilidad para expresar deseos de forma: AMABLE, FRANCA, ABIERTA, DIRECTA Y ADECUADA.

Es muy útil para:

- Saber pedir
- Saber negarse
- Expresar nuestros derechos sin vulnerar los del otro
- Ser flexible
- Hacer y recibir cumplidos
- Manifestar y aceptar quejas

La clave de este estilo de comunicación es: | *"¡Conseguir decir lo que queremos sin atentar a los demás!"*

La escucha activa

Saber escuchar es uno de los principios fundamentales de la comunicación, pero también uno de los más difíciles, ya que en muchas situaciones estamos más pendientes de nuestras emisiones que de la propia escucha.

La escucha activa significa no solo escuchar, sino entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Para comprender bien cualquier mensaje no solo hay que entender lo que la otra persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que conlleva el mensaje.

Para escuchar activamente es importante que identifiques claramente el *contenido del mensaje*, los *objetivos* y los *sentimientos del emisor*; y además lo expreses utilizando tanto la comunicación verbal ("ya veo", "uh", "umm",...) como la no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo adecuados a la escucha).