

CÓMO DESARROLLAR TUS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Las **habilidades comunicativas** son todas las capacidades que permiten la **comunicación entre las personas**. En cualquier ámbito, por ejemplo el empresarial, se trata de un elemento de suma relevancia, pues de este depende la eficacia y el éxito de los acuerdos o negociaciones que se quieran alcanzar con los demás.

Generalmente, las **habilidades comunicativas** se miden por el nivel de competencias y destrezas de una persona en referencia a un asunto en concreto.

Winston Churchill o Martin Luther King Jr. son dos de las personas con **habilidades comunicativas más reconocidas de la historia**. Sus **capacidades comunicativas** les permitieron inspirar a otros a la acción, hacer que el proceso de comunicación fuese fluido, independientemente de las circunstancias, y fomentar nuevas formas de pensar.

Sus **habilidades comunicativas** fueron la razón por la que consiguieron conectar con su audiencia y crear un vínculo, logrando dar forma a un mensaje claro, a la vez que poderoso.

Desarrollar la empatía y aprender a centrar la atención en otras personas puede ayudar a **convertirse en un mejor comunicador**.

¿Qué son y cuáles son las habilidades comunicativas?

Dar feedback, hacer preguntas, generar confianza o resumir son algunas de las **habilidades comunicativas mejor valoradas**. Sin embargo, existen 4 de estas **capacidades comunicativas** que resultan imprescindibles, tanto en el ámbito privado como en el profesional. Se trata de **la escucha, la empatía, la comunicación no verbal y la claridad**.

Habilidades de comunicación directiva

La comunicación es un elemento esencial para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Sin embargo, pocas veces nos detenemos a pensar cuáles son las **habilidades de comunicación** para lograr este objetivo y cómo podemos mejorar el trato con nuestros equipos y colaboradores. En ese sentido, en la actualidad nos enfrentamos a un doble reto: comunicar de forma eficaz nuestros mensajes y, a la vez, hacerlo en función de las dinámicas y el flujo de información propio de la era digital.

Las **habilidades de comunicación** que requeríamos hace un par de décadas se han revelado obsoletas para los tiempos que corren. Ahora los contenidos fluyen a gran velocidad, la información ha aumentado considerablemente y es necesario realizar una labor de selección de esos contenidos para que sea de utilidad.

Habilidades de comunicación para la gestión de equipos

Todas las empresas son equipos de trabajo. A partir de este principio, los directores de las compañías deben desarrollar **habilidades de comunicación** y adaptarlas a cada caso, pues nunca se comunica de la misma forma aun teniendo los mismos recursos.

Además, es bueno recalcar que **nunca antes los cargos directivos habían tenido tanta cercanía con sus colaboradores**. Hasta hace poco, a los gerentes se les veía desde una perspectiva lejana, a veces inaccesible; ahora, gracias a los modelos de apertura, tienen un diálogo directo y constante con su plantilla.

Esto obliga a que desarrollen **habilidades de comunicación** propias de la era en la que nos encontramos, la cual está marcada, como hemos dicho, por un gran flujo de información. Veamos en qué consisten dichas habilidades:

a) Escucha activa:

Los directivos no solo deben abrir nuevos canales para comunicarse con sus equipos de trabajo, sino además implementar la escucha activa; es decir, comprender el mensaje de la otra persona y darle la importancia que se merece. El mejor indicador en este sentido es el feedback que se realice desde la dirección.

b) Diferentes técnicas, diferentes situaciones:

El directivo del siglo XXI ya no emplea un solo modelo de comunicación, pues sabe que las situaciones varían. Parte de su labor consiste en saber qué tipo de mensaje emplear en cada caso y bajo qué condiciones. O resumido en una palabra, versatilidad.

c) Comunicación no verbal:

Además, debe tener claro que la comunicación transcurre en dos planos: el verbal y el no verbal. Pese a que el segundo se manifiesta de forma implícita, eso no quiere decir que se le preste menor atención. Todo lo contrario, los signos, el tono de voz, los gestos, las posturas y otros elementos también forman parte del mensaje que se transmite.

d) Dominio emocional:

Gestionar grupos es enfrentarse a emociones de todo tipo. Una habilidad que deben desarrollar todos los directivos es la inteligencia emocional para lograr que cada tipo de mensaje encuentre un momento, un lugar y una intención.

e) Claridad, concisión y creatividad:

Al ser tanta la información que manejan las empresas, es preciso que los directivos sean claros y lo más concisos posible. Los mensajes largos o demasiado elaborados tienden a la dispersión y suelen perder el efecto inicial.

A todo ello hay que añadir una dosis de creatividad, sobre todo en las situaciones en que la comunicación no tiene la fluidez necesaria y debe apoyarse en algún recurso adicional para lograr su objetivo.

f) Canales adecuados:

Finalmente, también es deber de los directivos encontrar canales adecuados para cada mensaje. Si sabe hacerlo, tendrá casi garantizado el éxito de su labor comunicativa.

¿Cuáles son las habilidades comunicativas más importantes?

Al hablar de cuáles son las habilidades comunicativas más importantes habría que diferenciar entre las troncales y las básicas. **Las habilidades troncales son 4**, de las que se derivan muchas otras de gran relevancia para las interconexiones y el intercambio de información entre las personas. También es preciso **conocer las 10 habilidades comunicativas básicas**, las que permiten que un mensaje se envíe de forma que pueda ser comprendido de la mejor manera posible.

Vamos a ver cuáles son unas y otras.

¿Cuáles son las cuatro habilidades comunicativas?

A continuación mostramos 4 capacidades comunicativas que es importante desarrollar:

1. **Escucha.** Ser un buen oyente es una de las mejores maneras de ser un buen comunicador. Comprensión y empatía mejoran con la escucha activa, que implica prestar mucha atención a lo que la otra persona está diciendo, hacer preguntas aclaratorias y reformular lo que la persona dice para garantizar la comprensión.

2. **La escucha, una de las habilidades comunicativas más importantes, permite responder de manera adecuada.**
3. **Empatía. Incluso cuando no se está de acuerdo con el interlocutor, es importante tratar de comprenderle y respetar su punto de vista. Usar frases simples que reafirmen este propósito puede mejorar el clima general de la comunicación y asentar una atmósfera de respeto.**
4. **Comunicación no verbal. El lenguaje corporal, el contacto visual, los gestos con las manos y el tono de voz enriquecen el mensaje que se intenta transmitir. Una postura relajada y abierta y un tono amable permiten resultar más accesible. En las habilidades comunicativas, el contacto visual también es importante ya que demuestra que se está centrado en la persona y la conversación.**
5. **Claridad y concisión. Una buena comunicación verbal significa decir lo suficiente, de forma clara y directa. Pensar en lo que se quiere transmitir antes de empezar el discurso ayuda a evitar hablar en exceso y confundir al interlocutor.**

¿Cuáles son las 10 habilidades comunicativas básicas?

La mayoría de los trabajos requieren que las personas tengan buenas habilidades de comunicación, para que puedan expresarse de manera positiva y clara, tanto al hablar con los demás, como por escrito. Demostrar las habilidades de comunicación es tan sencillo como poder transmitir información de una manera simple y de forma inequívoca. Implica la distribución de mensajes de forma clara y concisa, algo que ayuda a conectar con la audiencia.

La buena comunicación consiste en distintas habilidades, algunas que ayudan a comprender, otras a transmitir información con facilidad, lanzar propuestas o hacer preguntas.

Podría decirse que, hoy día, las 10 principales habilidades de comunicación son:

1. Inteligencia emocional.
2. Cohesión y claridad.
3. Amabilidad.
4. Confianza.
5. Empatía.
6. Respeto.
7. Escucha activa.
8. Mente abierta.
9. Tono de voz modulado.
10. Capacidad de hacer buenas preguntas.

¿Qué es tener habilidades comunicativas?

Tener buenas habilidades de comunicación tiene que ver con **ser capaz de transmitir información a las personas de manera clara y simple, de forma que las cosas se entiendan y se hagan.**

¿Cuál es la importancia de las habilidades comunicativas?

La comunicación sirve para transmitir y recibir mensajes con claridad. **Gracias a las capacidades comunicativas es posible dar y comprender instrucciones, aprender cosas nuevas, realizar solicitudes, hacer preguntas y transmitir información con facilidad.**

Este tipo de capacidades también permiten adaptarse a situaciones nuevas y diferentes, leer el comportamiento de otras personas, comprometerse a llegar a un acuerdo, tener conversaciones difíciles con facilidad y evitar y resolver conflictos.

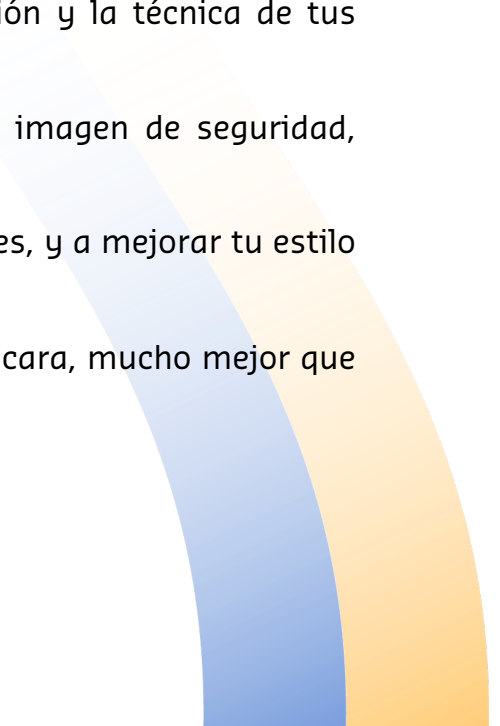
De hecho, **la comunicación de calidad requiere de ser empático**, y que solo de este modo es posible entender cómo interpretarán los demás las propias palabras y comportamientos.

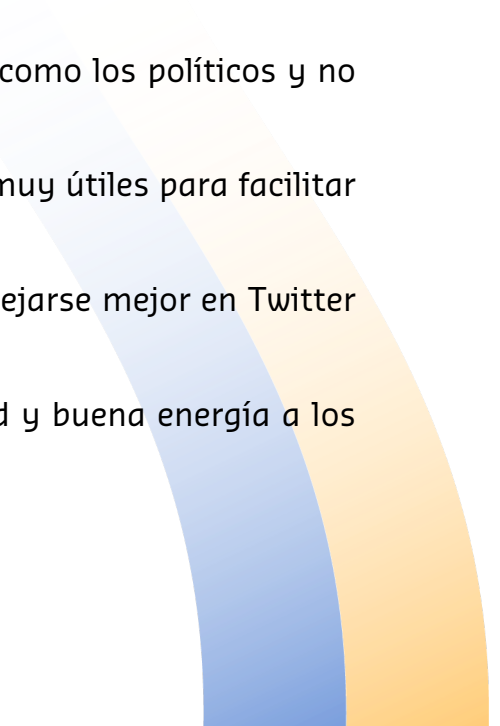
Cómo potenciar tus habilidades de comunicación

Si deseas evitar que tu habilidad comunicativa se interponga en tus metas profesionales, sigue estos sencillos consejos que te ayudarán a potenciar tus competencias en este ámbito.

Mejores prácticas que elevan tus habilidades de comunicación

Las dotes de comunicación y las habilidades sociales son básicas actualmente para desenvolverse con eficacia en el marco empresarial. Pero, ¿cómo ser un buen transmisor de ideas? ¿Cómo se pueden **mejorar las habilidades de comunicación**? A continuación tienes 20 maneras de hacerlo.

- 1.- **Acude a cursos de dicción.** Para mejorar tu pronunciación y la técnica de tus discursos.
 - 2.- **Mejora tu expresión corporal.** Que los demás vean una imagen de seguridad, sinceridad y confianza en ti mismo.
 - 3.- **Practica frente al espejo.** Ayuda a perder miedos y temores, y a mejorar tu estilo comunicativo.
 - 4.- **Nunca rehúyas la comunicación con otros.** Y si es cara a cara, mucho mejor que por teléfono o e-mail.
- 

- 5.- **Inicia conversaciones puntuales con desconocidos.** En el ascensor, en la cola de la pescadería o en cualquier otra parte.
 - 6.- **Cuida tu ortografía.** Un escrito con faltas ortográficas pierde casi todo su valor y significado.
 - 7.- **Lee y escribe.** No hay mejor manera de mejorar tu vocabulario y forma de expresarte.
 - 8.- **Exprésate de forma clara y concisa.** Evita las explicaciones complicadas, retorcidas y confusas o los argumentos que no llegan a ninguna parte.
 - 9.- **Evita dar rodeos.** El tiempo es oro y nadie quiere que se lo hagan perder en temas accesorios.
 - 10.- **Habla en tono educado pero firme.** Lo cortés no quita lo valiente.
 - 11.- **Aprende a escuchar a los demás.** Una cualidad en peligro de extinción que es muy apreciada por todo el mundo.
 - 12.- **Muestra empatía por las personas.** Interésate por ellos, más allá de los resultados, las cuentas o los balances.
 - 13.- **Evita las salidas de tono.** No son la mejor manera de conseguir respeto, sino rechazo o temor.
 - 14.- **No prejuzgues los argumentos ajenos.** Todas las opiniones son valorables, pero antes hay que escucharlas.
 - 15.- **Huye de las mentiras y falacias.** La sinceridad es fundamental para que los compañeros se fíen de ti y tener una buena reputación.
 - 16.- **Nunca recurras a la descalificación personal.** No hagas como los políticos y no caigas en ese error infantil.
 - 17.- **Manéjate en las nuevas tecnologías.** Son herramientas muy útiles para facilitar la comunicación con los demás.
 - 18.- **Participa en redes sociales.** Incluso hay quien sabe manejarse mejor en Twitter que cara a cara.
 - 19.- **No te olvides de sonreír.** Transmite optimismo, felicidad y buena energía a los demás.
- 

20.- **No hables si no vas a mejorar el silencio.** Que en tus intervenciones prime la calidad sobre la cantidad.

7 tips para mejorar tus comunicaciones

1. Practica la escucha activa.

No es lo mismo oír que escuchar. Practicar la escucha activa requiere un esfuerzo, puesto que implica comprender e interpretar el mensaje que la otra persona está emitiendo.

Escuchar activamente a la otra persona supone entender lo que te está contando verbalmente, analizar sus gestos e identificar su propósito, y utilizar gestos y frases para confirmar que le estás escuchando y entendiendo.

Es importante ofrecer un feedback o retroalimentación a la otra persona, que refuerce la comunicación. Con este fin puedes realizar preguntas asertivas para confirmar si estás comprendiendo el mensaje o parafrasear sus comentarios, repitiendo con tus propias palabras la idea que has interpretado. También es conveniente que refuerces el mensaje con gestos y palabras.

2. Céntrate en el mensaje.

Es importante que te concentres en el contenido del mensaje, en lo que te está contando, y no te distraigas o centres en otros aspectos, como el tono utilizado. Evita tratar otros temas que no estén relacionados o hablar de lo sucedido en el pasado.

3. Selecciona el lugar y momento adecuado.

De nada sirve cuidar el contenido del mensaje si no se trasmite en el lugar o momento adecuado.

Imagina que tienes que solucionar un problema personal o realizar una crítica sobre el trabajo realizado a un trabajador.

En este supuesto, deberás elegir un momento en el que sepas que puedes tratar el tema con calma, sin interrupciones que impidan solucionar el conflicto. Además, tendrás que hacerlo en privado, para no poner en evidencia a esa persona y empeorar la situación.

Por otro lado, si se trata de elogios, puede ser positivo que el elogio sea en público.

4. Elige el mejor canal.

Existen diferentes canales o medios a través de los que podemos comunicarnos. El más aconsejable es a través de la palabra, cara a cara, especialmente si hay que tratar temas conflictivos o complejos.

Para comunicados generales o para dejar constancia de lo hablado, se pueden utilizar medios escritos, como folletos o mensajes de correo electrónicos.

5. Sé claro y conciso.

Si quieres que la otra persona entienda tu mensaje debes ser claro, preciso y concreto. Evita ambigüedades, andarte con rodeos, dar excesivas explicaciones o utilizar generalidades.

Cuanto más específico y breve seas, mejor entenderá el mensaje el receptor.

6. Cuida la comunicación no verbal.

En la comunicación no verbal intervienen diversos signos, gestos, posturas, el volumen de voz, el tono o sonidos guturales que acompañan al mensaje. Esta comunicación no verbal debe reforzar el contenido del mensaje y no contradecirlo.

Para mejorar tus habilidades comunicativas tienes que entrenarte en el uso de tus gestos, controlar tus posturas o aprender a adecuar el tono de tu voz.

7. Practica diferentes técnicas de comunicación.

Ensayá y utiliza diversas técnicas de comunicación asertiva que te ayudarán a que esta sea mucho más eficaz.

Por ejemplo, puedes utilizar la **técnica del disco rayado** para expresar tu opinión. Esta técnica se utiliza para insistir en una idea y se caracteriza por repetir continuamente la idea principal de tu mensaje, reflejando que entiendes a la otra persona.

Cuando tengas que realizar una crítica o expresar una negativa, puedes utilizar la **técnica del sándwich**. Esta consiste en emitir primero un mensaje positivo, como dar las gracias o emitir un halago, para posteriormente realizar la crítica o la negativa y finalizar tu frase con otro mensaje positivo, ofreciendo ánimo o confianza.

Referencia:

Business School (2022). Cómo desarrollar tus habilidades comunicativas. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/como-desarrollar-habilidades-comunicativas/>