



08 · COMUNICACIÓN

Comunicar a tu favor

La comunicación es una de las habilidades que más funcionan en piloto automático. Casi nadie se pregunta si comunica en su beneficio.

Comunicamos como somos: el dicharachero, de forma dicharachera; el tímido, de forma tímida. Es una *prolongación de la personalidad*, pero no una herramienta. La pregunta que lo cambia todo: *¿qué quiero conseguir y cómo puedo conseguirlo?*

Si hay que ser asertivo, se es; si hay que dar un rodeo, se da; si hay que dar una voz, se da. Nadie nos enseñó a usar el lenguaje a nuestro favor y a favor de quien nos escucha: solo lo que no había que hacer (no grites, no digas palabrotas).

Cinco claves que salieron

FEEDBACK ASERTIVO

Decir cualquier cosa sin dañar

«Vamos a darle una vuelta a esto, creo que podemos hacerlo todavía mejor», frente a «qué desastre, ahora vamos a tener que...». El patrón agresivo casi siempre se justifica («es que estoy estresada»).

DISCUTIR NO ES GRITAR

Es confrontar opiniones

Se puede discutir sobre la tortilla con o sin cebolla y tomarse una cerveza después. No discutas por lo que interpretaste, sino por lo que se dijo. Si dudas, pregunta.

EXPLICAR A ALGUIEN NUEVO

La maldición del conocimiento

Cuando sabes algo, cuesta imaginar no saberlo. Pregunta primero («¿manejas Excel?»), baja al nivel del otro, pon un ejemplo y comprueba que se ha entendido. Calma, objetividad y pausas.

INTERPRETACIONES

El doble check azul

«Lo ha visto y no contesta». El compañero que hoy apenas saluda: «pasa algo, y es conmigo». O quizá el que tiene un mal día es él.

MENSAJES QUE SE REPITEN

El cerebro desconecta

«Ya le he dicho mil veces que ponga el código en el concepto de la factura». Vale, ¿y qué has probado distinto? Repetir lo mismo nunca funciona: cambia el mensaje y añade consecuencias o recompensas.

SE DESCUBRE EN EL TALLER · EL TRUCO DE LA HORA EXACTA

María tiene un truco para que la gente vuelva puntual de la pausa. Lo probó con nosotros: mejor verlo en directo.