

# FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

## LECCIÓN 2: OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

*"Dos monólogos no hacen un diálogo"*

Jeff Daly



## OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Aunque existen numerosas razones por las que las personas interactúan entre sí, en términos prácticos los objetivos que persiguen son dos:

### 1. Ser comprendidos y comprender a los demás

Cuando las personas se comunican, no buscan solamente expresarse: **su objetivo es entender y ser comprendidas; la comunicación es el medio para lograr ese entendimiento mutuo, no el fin.**

Por su obviedad, este objetivo se deja de lado en numerosas ocasiones, dañando la efectividad de la comunicación y las relaciones, sobre todo cuando las emociones entran en juego. Al estar molestos se cambia la búsqueda de comprensión y entendimiento por el tener la razón, ganar, ser el protagonista y herir al otro.

Al respecto, la conocida frase "Yo ya les dije, si no entendieron es su problema" no puede estar más alejada de la realidad: **el no ser comprendido no es problema del oyente, es responsabilidad de quien habla... y también las consecuencias que surjan por el malentendido.**

### 2. Producir y coordinar acciones de manera efectiva

En cada conversación o redacción de un texto se debe procurar el dar a entender lo que se quiere, comprender perfectamente lo que el otro piensa y, con base en ello, **generar acciones que ayuden a optimizar recursos.** Esto es de vital importancia para la empresa,

ya que a través del lenguaje se coordinan las acciones que permiten sostener a la organización y generar futuro para su permanencia.



## ACTO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Si se quiere lograr un acto de comunicación efectivo, se debe abrir espacios para preguntar y compartir opiniones, sobre todo si son diferentes. De no hacerlo, se da por hecho el respaldo de todos y su compromiso con lo solicitado, pero pronto se evidenciará lo contrario a través de los incumplimientos, la falta

de acciones, malos resultados y conflictos entre colaboradores. Esto no implica que una persona en autoridad no pueda emitir una orden, sino que lo haga asegurándose que sus interlocutores entendieron perfectamente lo que requiere. Aunque sea un mandato incuestionable conviene

**explicar el motivo, con el fin de posibilitar el entendimiento y las acciones efectivas.** Además de incrementar el nivel de comprensión de la información, el dar una explicación genera sentido de importancia en los colaboradores y potencia su compromiso con la empresa al ser tenidos en cuenta.

## APLICACIÓN PRÁCTICA

Una manera práctica de alcanzar los objetivos de la comunicación es preguntarse “¿Me estoy explicando con claridad? ¿Estoy entendiendo?” tanto en pláticas como en la lectura o redacción de correos electrónicos. Si la otra persona no está de acuerdo o si las emociones suben de tono, las siguientes preguntas son de suma utilidad: “¿Qué es lo que en realidad quiero lograr con esta charla? ¿cuál es el objetivo de mi conversación?” Una vez obtenidas las respuestas, se debe regresar a ello,

enfocándose en entender, ser entendido y coordinar acciones para resolver el reto que se enfrenta.

Si el interlocutor se desenfoca, una herramienta muy útil para ayudarle es respirar pausadamente y decirle: “Haré mi mejor esfuerzo por comprender lo que me dices, ¿qué es lo que deseas que haga o comprenda?” De esta manera es muy probable que retome el objetivo original de la comunicación, posibilitando acuerdos de solución.



*PARA CRECER EN COMUNICACIÓN EFECTIVA ES NECESARIO ESCUCHAR MÁS Y HABLAR MENOS.”*