

———— Libro electrónico ————

Comunicación e Inteligencia Emocional

Dos superpoderes para
la ascensión profesional

Autora: Wang Ching

Traducción al español: Agustín Briozzo



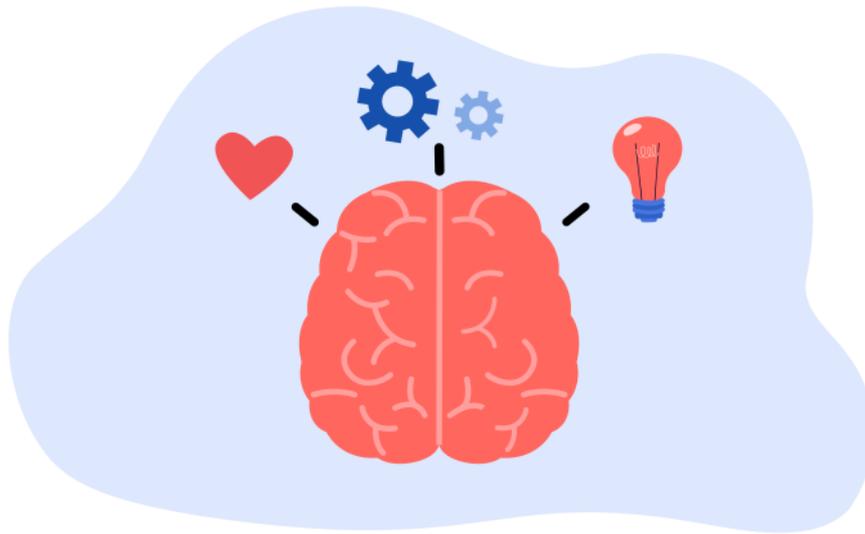
Project
Management
Institute.
Paraíba, Brazil



Project
Management
Institute.
Distrito Federal, Brazil

Comunicación e Inteligencia Emocional

Dos superpoderes para la ascensión profesional



Profundos cambios han afectado la forma en que vivimos, vivimos y trabajamos. Muchos de estos cambios pasan a ser llamados de nueva realidad. ¿Pero será? ¿Qué es lo que realmente ha llegado para quedarse, de todo lo vivido en los últimos años?

Lo que se sabe es que seguiremos viviendo en una era de abundancia tecnológica, innovaciones frecuentes y disruptivas, cambios de paradigma, cambios en la forma en que organizamos y manejamos nuestras vidas.

Estos cambios expusieron y amplificaron las ineficiencias y limitaciones de las organizaciones, en algunos casos, definiendo su capacidad para ser competitivas e incluso sobrevivir en el mercado. Las organizaciones empiezan a necesitar mucha mayor velocidad para llenar sus brechas de competencias para producir resultados y, con ello, cambiar la forma como lidian con el desarrollo de sus empleados.

En medio de tanta información, pero también desinformación, ¿cómo elegir mejor los conocimientos y habilidades esenciales para la organización? ¿Cómo proporcionar un ambiente estimulante para el desarrollo de los empleados en las habilidades más importantes?

No hay una respuesta simple a estas preguntas. Pero la búsqueda de ellos es el camino hacia el aprendizaje organizacional sobre lo que funciona y lo que no.

Algunos estudios buscan identificar tendencias de aprendizaje relacionadas con los ambientes de trabajo, trayendo importantes reflexiones sobre las habilidades para el futuro y el desafío para que los individuos sigan siendo valiosos en el mercado de trabajo.



En todos los estudios se destacan las competencias asociadas a la comunicación como las más importantes y en auge en el mercado laboral. Sin embargo, el desempeño en todas las Soft Skills, también llamadas habilidades humanas o conductuales, incluida la comunicación, están directamente relacionadas con la Inteligencia Emocional del individuo, por lo que el desarrollo conjunto tiene un gran impacto en la empleabilidad y el avance profesional, así como para un entorno de trabajo más colaborativo.

En una autoevaluación rápida, ¿cómo está tu comunicación?



¿Qué tal explorar mejor los superpoderes que la comunicación puede aportar a tu vida?

El propósito de este e-book es brindar al lector una descripción general de las habilidades de Comunicación e Inteligencia Emocional y brindar ideas sobre cómo pueden convertirse en sus puntos fuertes para su vida y su carrera. ¡Te deseamos una excelente lectura!

Antes de adentrarnos en el rico universo de la comunicación, vamos a situarte en algunos conceptos importantes, relacionados con el tema y de los que se habla mucho.

1. Hard Skills, Soft Skills y Power Skills

¿Has oído hablar de estos términos? Si no tienes claro qué son, no te preocupes, lo definiremos a continuación y traeremos ejemplos para una mejor comprensión.

Las **Hard Skills también se conocen como habilidades técnicas**. Son habilidades tangibles, que pueden validarse como correctas o incorrectas, existentes o inexistentes. Podemos considerar como Hard Skills aquellas relacionadas con conocimientos técnico-científicos, procesos predeterminados, muy comúnmente validados a través de pruebas o certificaciones.

Las **Soft Skills, también conocidas como habilidades humanas o conductuales**, son de naturaleza más subjetiva e inexacta, por lo tanto, difíciles de medir. Están relacionadas con la capacidad del ser humano para percibir el contexto y adaptarse. Y se consideran más difíciles de adquirir, requiriendo un mayor esfuerzo de práctica y tiempo para su obtención.

Soft Skills de la Comunicación	
Emisor	Receptor
<ul style="list-style-type: none">• Discurso asertivo• Preguntas• Uso de diversos recursos para facilitar la comprensión (Ejemplos, analogías, metáforas, narraciones, etc)	<ul style="list-style-type: none">• Escucha atenta• Atención plena• Registro y manejo de las emociones

Un nuevo término cada vez más utilizado es Power Skills. La mayoría de las fuentes lo han estado usando para reemplazar el término Soft Skills. Pero hay fuentes que las catalogan como habilidades poderosas que permiten un mejor aprovechamiento del conjunto de habilidades del individuo, sumando y potenciando tanto las Soft Skills como las Hard Skills, y con ello permite diferenciar un gran talento de un profesional común.

Cada profesión tiene un conjunto de habilidades necesarias para un mejor desempeño. Y cada vez más, las organizaciones buscan mayor claridad en la definición de competencias para cada puesto, con el fin de contratar de manera efectiva profesionales idóneos y con mayores posibilidades de presentar el desempeño deseado.

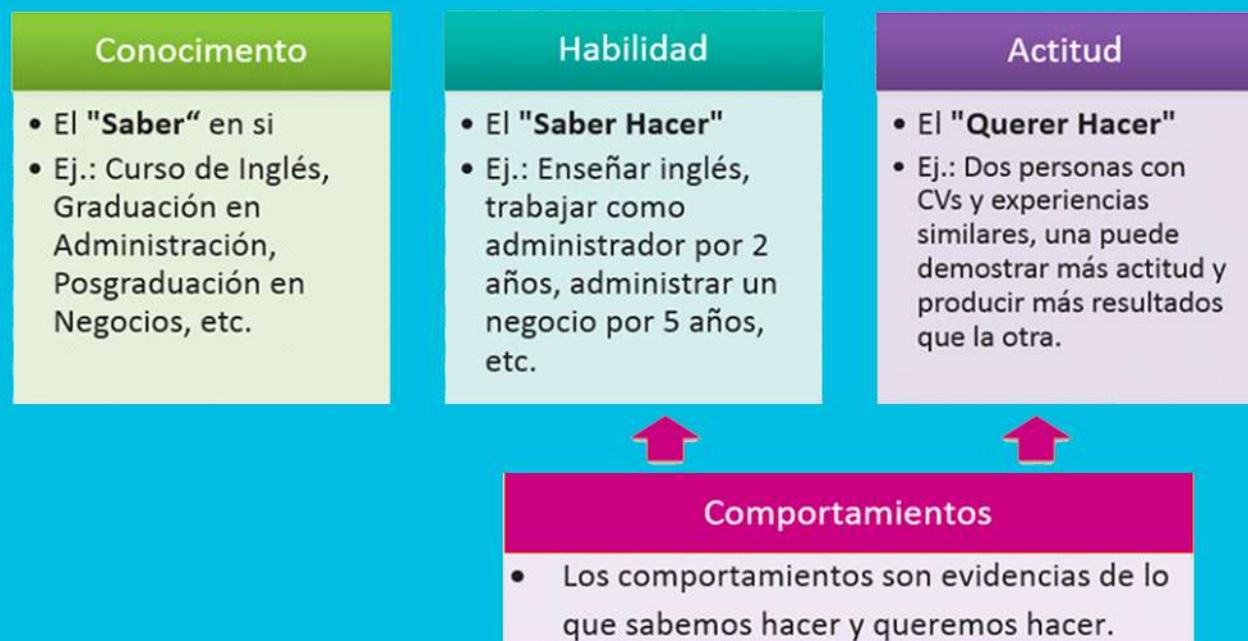
Independientemente del rol, el conjunto de habilidades incluirá algunas técnicas y otras conductuales, incluso si tienen una relevancia diferente.

Con tantos y tan rápidos cambios, muchas organizaciones están invirtiendo en la recualificación (reskilling) de los propios profesionales, ofreciéndoles oportunidades de ser utilizados para otros puestos e incluso áreas, en lugar de contratarlos en el mercado.

Ya sea en reubicación interna en la organización, promoción o recolocación en el mercado de trabajo, los profesionales con fuertes capacidades humanas tienen mayor versatilidad y ventajas en los procesos de selección, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos.

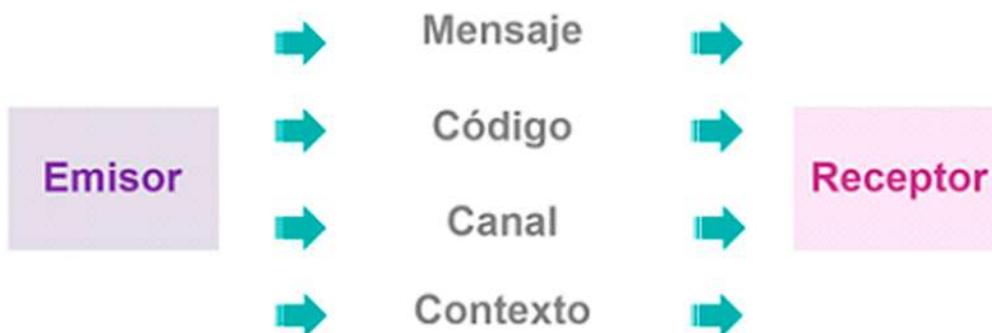
2. Concepto de competencia

Entendemos que una persona tiene una determinada competencia cuando existen evidencias que demuestran tanto conocimiento, habilidad como actitud. Vea la descripción y los ejemplos a continuación.



3. La competencia de Comunicación

Empecemos por definir que **comunicación es todo lo que sucede entre uno o más emisores, con uno o más receptores.**



Mira el diagrama de arriba. A menudo pensamos que la comunicación está muy asociada con el contenido verbalizado, cuando en realidad va mucho más allá. Podemos incluir en la comunicación todo lo que el receptor puede percibir, incluido el lenguaje verbal y no verbal, literal o figurado, los medios de comunicación (que pueden limitar, distorsionar o ampliar el significado) y el contexto en el que se transmite el mensaje.

Por lo tanto, la comunicación es algo que ocurre en dos sentidos entre emisor(es) y receptor(es). Podemos entender que existe una buena comunicación, cuando ambos se entienden sin grandes esfuerzos y distorsiones. Y podemos decir que una persona tiene la comunicación como *Power Skill* cuando junta la *Hard Skill*, más la *Soft Skill* más la inteligencia emocional.

SUPER PODER DE LA COMUNICACIÓN



Como puede ver en el diagrama anterior, la **excelencia en la comunicación** es en realidad el resultado de una combinación de habilidades:

- Una persona tiene buenas **Hard Skills de comunicación** cuando tiene un buen vocabulario y se expresa correctamente según el diccionario y la gramática.
- Una persona con buenas **Soft Skills de comunicación** tiene la capacidad de entender con quién está hablando y el contexto, adaptándose para entender y hacerse entender, llegando a los más variados públicos sin mayor esfuerzo.
- En el concepto más moderno, podemos entender que una persona tiene el **Power Skill de comunicación** cuando combina tanto la Hard Skill como la Soft Skill, utilizando lo mejor de ambas para potenciar otras habilidades asociadas, como la persuasión, la negociación, el manejo de conflictos, etc.

• **La inteligencia emocional** es la capacidad de identificar y manejar constructivamente las emociones, ya sean propias o ajenas. Es esencial para el mejor uso de la comunicación como una Power Skill. Después de todo, no podemos controlar lo que nos sucede, sino cómo lidiamos con lo que nos sucede. En los momentos de interacción con las personas, las emociones pueden ayudar o dificultar dependiendo de cuánto seamos conscientes de ellas y cómo las tratemos.

¿Por qué la comunicación se ha convertido en una habilidad imprescindible en la gran mayoría de las profesiones?



Porque la comunicación está en el medio, entre nosotros y todo lo que queremos lograr. Puedes tener éxito sin tener buenas habilidades de comunicación, pero seguro que sería más fácil si las tuvieras. La buena comunicación aporta claridad y puede orientar, inspirar, motivar y comprometer. También puede evitar malentendidos, reelaboraciones, superposiciones, pérdida de tiempo, ruido, estrés, conflictos y frustraciones.

Las personas que se comunican bien ganan más admiración y reconocimiento. Y tienen más oportunidades.

Si no crees que te comunicas bien, no te preocupes. Esta es una habilidad que se desarrolla. Pero como todas las Soft Skills, no hay nada correcto o incorrecto de antemano, absolutamente. Así que depende de la práctica para perfeccionar. Y sabrás que te estás volviendo más competente en esta habilidad por la reacción de quienes te rodean, que puede variar desde una menor resistencia con tu discurso, interés en tus ideas e incluso invitaciones para hablar ante una gran audiencia.

3.1. Comunicación verbal y no verbal

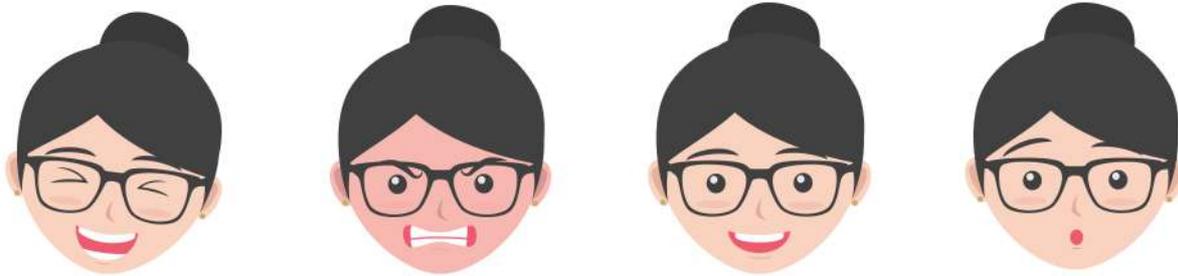
Para desarrollar la comunicación, es fundamental comprender la amplitud de sus recursos, que incluyen el lenguaje verbal y no verbal.

El lenguaje verbal es aquel que utiliza palabras (el signo lingüístico) en la comunicación. Y tiene dos modalidades: la lengua escrita y la lengua oral.

El lenguaje no verbal utiliza signos visuales, como ilustraciones, imágenes, símbolos, signos, gestos, etc.



Nuestro cuerpo, nuestras expresiones faciales, el énfasis en la entonación y el propio silencio, a veces, tienen más sentido que las palabras.



Cuando exploramos los sentidos de diferentes personas, congruentes con un mismo mensaje, llegamos a más personas, aunque tengan conocimientos y modelos mentales diferentes.

¿Alguna vez has notado cómo a veces el contenido del discurso puede ser agradable y estás bastante seguro de que es despectivo? También puede ocurrir lo contrario cuando la intención es buena, pero el discurso termina por no elegir las mejores palabras o la forma de decirlo.

Al desarrollar la comunicación como una *Power Skill*, es necesario explorar la amplitud de los recursos, identificar sus fortalezas y aprender cómo utilizar mejor el conjunto.

3.2. Habilidades de comunicación como emisor

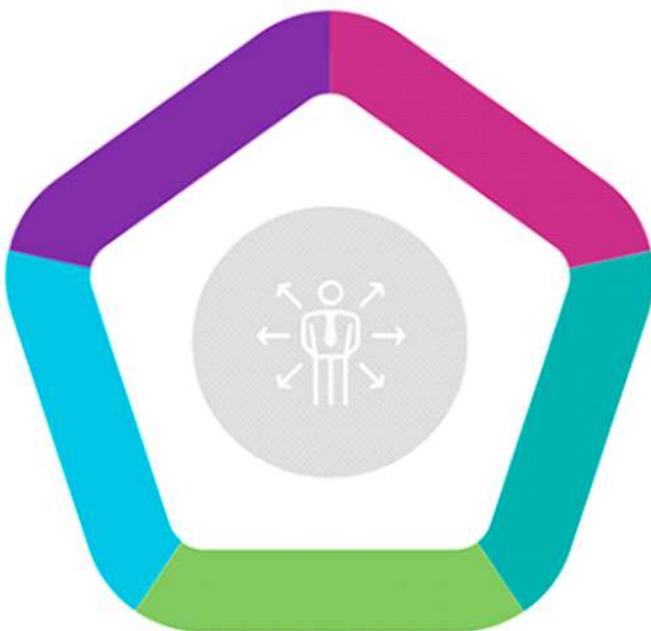
Durante la comunicación entre dos o más personas, alternamos nuestro papel entre emisor y receptor varias veces.

Algunas personas pueden ser más efectivas como emisoras y otras como receptoras. No todos los que se expresan bien y deleitan al público son necesariamente buenos oyentes que entienden rápidamente y sin distorsiones lo que escuchan.

Para una mayor competencia comunicativa, en el rol de emisor, es necesario considerar recursos verbales y no verbales, aumentando la conciencia de qué, por qué y cómo se está comunicando.

Adicionalmente, ampliar tu repertorio verbal te permitirá tener una mayor versatilidad y opciones para elegir conscientemente lo que tenga mejor conexión con la realidad de la audiencia con la que vas a hablar.

Recursos verbales para el Emisor



- 01 Afirmaciones para emitir una opinión, una posición y/o una creencia.
- 02 Informes para describir los acontecimientos de determinada situación.
- 03 Interrogativas para obtener una respuesta o reflexionar y explorar algún tema.
- 04 Refuerzo positivo para validar el discurso de los demás, en su totalidad, o en parte.
- 05 Recursos que expanden la imaginación: narración, metáforas, analogías, etc.

En el diagrama anterior se encuentran los recursos verbales más importantes que se pueden utilizar en la vida cotidiana. Hay muchas opciones. Sin embargo, al utilizar estos recursos con conocimiento y dominio, ya demostrarás habilidades superiores a la media como emisor.

Pero vale la pena destacar dos elementos cada vez más importantes en la comunicación: la asertividad y la capacidad de hacer preguntas.

3.2.1. Asertividad en el habla

Podemos entender la asertividad como una comunicación realizada con claridad, objetividad, transparencia y honestidad. Es la dosis adecuada en el momento adecuado.

¿Por qué es importante?

Se impone una nueva realidad, donde parece que cada vez tenemos menos tiempo y más tareas por hacer. En este contexto, crece la ansiedad y la impaciencia. Si no hace mucho tiempo la asertividad era fundamental para quienes se relacionaban con ejecutivos y profesionales que ocupaban altos cargos en las organizaciones, ahora cobra importancia en la práctica diaria con pares e incluso subordinados.

Profesionales que pueden expresar más, de lo más importante, con menos palabras y sin agresividad, además de ahorrar tiempo, contribuyen a un buen clima interno y un ambiente de alto desempeño en las organizaciones.

3.2.2. Habilidad de formular preguntas eficaces

A menudo se observa que muchos profesionales, incluidos los líderes, se dicen entre sí lo que está bien o mal, así como qué y cómo hacerlo. Los estudios sobre el aprendizaje ya han demostrado que es más efectivo desarrollar personas con preguntas que con respuestas preparadas.

Por ejemplo, las preguntas abiertas brindan más aprendizaje que las preguntas cerradas, así como aquellas que requieren reflexión y formulación de respuestas brindan más aprendizaje que aquellas con una estructura más obvia y con respuestas “prefabricadas”.

Las preguntas se pueden utilizar para buscar cierto contenido, así como para explorar o examinar más a fondo un tema. También se pueden utilizar para comprobar la comprensión.

Otra gran ventaja de la pregunta es que permite que las personas lleguen a sus propias conclusiones, lo que conduce a un mayor compromiso con la idea final.

Para ver si sus preguntas son efectivas, observe las respuestas que recibe. Si estas no van en la dirección esperada, replantéate y mejora la pregunta. ¡Inténtalo!



3.3. Habilidades de comunicación como receptor

Cuando estamos en el rol de receptor, algunas habilidades son imprescindibles para un mayor dominio en la competencia comunicativa.

Las personas que son capaces de ponerse en plena atención y demostrar escucha activa, empatía y no juzgar, brindan un ambiente seguro para el diálogo, estimulando conversaciones más francas y sin resistencia.

Recursos del Receptor



Imagina la ventaja de más profesionales así en las empresas. Imagina las ventajas de líderes con estas habilidades... ¡Qué impacto tendrían en las personas, en el compromiso y la seguridad para asumir más responsabilidades!

4. ¿Por qué la Inteligencia Emocional marca la diferencia?

La Inteligencia Emocional está relacionada con nuestra capacidad para identificar las señales internas de lo que estamos sintiendo, y también para comprender cómo se relacionan con las señales externas del entorno que nos rodea.

Una IE alta permite aliviar el estrés, comunicarse de manera efectiva, empatizar con los demás, superar desafíos y manejar conflictos.



Según Daniel Goleman, la Inteligencia Emocional es la principal responsable del éxito o fracaso de las personas. La conciencia de las emociones es un factor esencial para el desarrollo de la inteligencia del individuo.

Una persona incapaz de manejar sus emociones puede destruir relaciones y carreras.

Salovey y Mayer definen la inteligencia emocional dentro de estos cuatro dominios:

- **Percepción de emociones** - incluye habilidades involucradas en la identificación de sentimientos por estímulos, como la voz o la expresión facial, por ejemplo. La persona que tiene esta habilidad identifica la variación y el cambio en el estado emocional de otra.
- **Uso de las emociones** - implica la capacidad de utilizar la información emocional para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
- **Comprensión de las emociones** - es la capacidad de captar variaciones emocionales que no siempre son evidentes.
- **Control y transformación de la emoción** - es la capacidad de lidiar con los propios sentimientos de manera saludable.

Para los autores, las personas que tienen una Inteligencia Emocional alta son capaces de gestionar sus emociones con precisión y son capaces de afrontar mejor los problemas sociales. El individuo con IE alta puede percibir mejor las emociones, utilizarlas en el pensamiento, comprender sus significados y gestionar sus emociones y las de los demás.

Muchos profesionales altamente calificados en *Hard Skills*, por no haber desarrollado la Inteligencia Emocional, pueden sentir que es un gran sacrificio lidiar con asuntos aparentemente rutinarios para otras personas. Y en el extremo, la falta de Inteligencia Emocional limita el desarrollo y uso de otras habilidades.

Ilustremos con dos ejemplos: ¿Alguna vez has estado en una conversación, sabiendo sobre el tema, pero un tono más duro que te interrumpe, te hace perder la cabeza?



Y cuando alguien te contradice públicamente, es posible que te sientas expuesto y no tengas la mejor reacción, hasta dejando de participar en la conversación.

¿Cómo saber si tienes Inteligencia Emocional?

- **Autoconciencia**
- **Control de las Emociones**
- **Automotivación**
- **Empatía**
- **Habilidades Sociales**

Las personas que demuestran varios de los ítems mencionados, posiblemente tengan la Inteligencia Emocional más desarrollada.

Si quieres conocerte mejor, siempre puedes utilizar las distintas evaluaciones de Inteligencia Emocional disponibles en el mercado. El autoconocimiento es fundamental para un mejor desempeño y para nuestra felicidad.

La buena noticia es que los expertos dicen que la Inteligencia Emocional se puede desarrollar, entrenar y mejorar mediante la creación de nuevos hábitos, nuevas formas de pensar y comportarse.

Según Goleman, todo ser humano tiene la posibilidad de mejorar y desarrollar cualquiera de las habilidades.

Cabe destacar 2 aspectos directamente relacionados con la Inteligencia Emocional, cada vez más relevantes en los tiempos que corren.

4.1. El poder de la vulnerabilidad

La vulnerabilidad está relacionada con la voluntad de exponerse, de posicionarse de forma auténtica y franca, sin garantías.

Al permitir que la vulnerabilidad gane espacio en nuestra vida, estamos viviendo consecuentemente experiencias diferentes con mayor intensidad.

¿Por qué es importante la vulnerabilidad?

- Al abrir espacio para lo nuevo y lo desconocido, se puede facilitar el aprendizaje de cosas nuevas más rápidamente, al comprender el error como parte del viaje de aprendizaje.
- En las relaciones, la vulnerabilidad conecta a más personas y grupos que la falta de ella. Las personas capaces de hacerse vulnerables son percibidas como más humanas, falibles y identificables.

