

H9. Claves para una comunicación empática

La comunicación empática facilita la relación entre personas y deriva en una disposición positiva a la colaboración, porque es motivadora.

Cuando este tipo de comunicación está desarrollada en una organización estimula el apoyo colectivo, la sensación de grupo y la disponibilidad para la cooperación.

Los siguientes sencillos consejos para desempeñar desde la cadena de mando pueden contribuir a generar una mejor comunicación en la organización.

- Piensa en el **interlocutor/ra**: cómo se siente, qué emociones puede sentir en este momento, qué le motiva
- Piensa en **tu situación**: ¿es el mejor momento para la conversación?, ¿tengo preparado el discurso para motivar?, ¿cómo abordaré las posiciones diferentes?
- Humaniza tus comunicaciones, poniendo el **bienestar de las personas** en el centro.
- Usa **“nosotros”** en lugar de otras formas impersonales: esto ayuda a que todos nos sintamos parte de un grupo. Trata de usar palabras como “juntos” o “todos”.
- Propón **códigos de cortesía** (“por favor”, “serías tan amable”, “gracias”). En teletrabajo son más posibles los conflictos interpretativos en las comunicaciones escritas y más difíciles de aclarar que en las interacciones cara a cara, hay que poner mucha atención.
- **Da ejemplo**, asumiendo estas fórmulas en todo momento e iniciando tus comunicaciones con tu equipo con un interés sincero sobre el “¿cómo estáis?”.
- En las despedidas de las conversaciones o reuniones (presenciales o no) incluye fórmulas positivas sobre la **confianza** en el futuro o la importancia de la salud - **“cuidaos mucho”**, “trabajad con **seguridad”**-.
- Siempre valora y **agradece** el esfuerzo, las ideas, la participación.

