

●●● COMUNICACIÓN

# EL PODER DE LAS PALABRAS

CARME CASTRO,  
CEO de kainova

# TRANSFORMA PENSAMIENTOS

La comunicación es mucho más importante de lo que pensamos. En ocasiones, no somos conscientes del impacto que puede llegar a tener en las personas las palabras que utilizamos al comunicarnos. La comunicación es nuestro elemento natural para transmitir información, sensaciones, experiencias con otras personas y estamos tan habituados a ello que, a veces, no prestamos mucha atención a la forma de expresarnos, cuando en realidad la forma en que nos comunicamos, con las palabras adecuadas, el tono y la fuerza interna que transmitimos podemos generar un gran impacto en nuestros interlocutores. Un impacto que en ocasiones puede ser positivo y fantástico y en otras destructivo y demoledor

**E**n una organización la comunicación es constante, la red de conversaciones que se produce en diferentes formatos, situaciones y contextos es altísima. Toda persona cuando interactúa con otras con su comunicación puede influenciar, persuadir e inspirar, independientemente de si es su equipo, sus compañeros, sus responsables o sus colaboradores.

La forma en que nos expresamos puede cambiar radicalmente la dinámica de una reunión, una sesión de trabajo o una conversación difícil. La comunicación puede empoderar, aportar valor y construir, generando un contexto favorable al desarrollo del talento y el incremento de resultados, o restar, desmotivar, generar un ambiente pésimo de trabajo y, en consecuencia, reducir la productividad.

En las empresas los líderes, que son los responsables de lograr resultados, son las personas que tienen mayor capacidad para influenciar en la organización con su comunicación, por este motivo, son las personas que si utilizan una comunicación que influya, persuada e inspire lograrán aflorar talento y conseguir los resultados que se han fijado sin problemas.

Las palabras tienen un gran poder. Utilizando las palabras adecuadas, podemos transmitir mensajes que aportan a otras personas, que inspiran, que hacen reflexionar, que empoderan... una misma frase, con el mismo contenido, en función de las palabras que utilicemos tiene una connotación u otra, producirá un impacto muy diferente en nuestros interlocutores. Por ejemplo: en una reunión el líder

comunica "Esto no funciona" o "Vamos a hacer qué funcione." En ambos casos estamos afirmando un hecho, no funciona, pero en la segunda frase, además, el líder está transmitiendo confianza al equipo, les está transmitiendo el mensaje de: "somos capaces de hacer que funcione". ¿Cómo impactará una frase u otra a los miembros del equipo? ¿Cuál les estimula a seguir buscando una solución?

La forma en que nos comunicamos es clave para lograr la implicación y aportación de las personas de la organización, y también para promover el desarrollo de su talento. Un talento que está al servicio de la organización y cuanto más se desarrolle más valor aportará.

Hemos aprendido la comunicación eficaz para ser más eficientes y productivos en las organizaciones, una comunicación cuyo objetivo es evitar malentendidos o interpretaciones erróneas fruto de una comunicación incorrectamente estructurada. En la comunicación eficaz somos concretos en el mensaje, transmitiéndolo asertivamente, en el momento y lugar adecuado y, por supuesto, a la persona o personas a las que corresponde esa información.

En la actualidad estamos viviendo un cambio de paradigma empresarial, en el que las organizaciones se están transformando, incorporando nuevas formas de trabajar, tecnología que automatiza procesos y agiliza los resultados, robotización, nuevas dinámicas de trabajo, estructuras más flexibles que se van adaptando en función de las necesidades, todo ello para lograr ser más competitivos en un entorno que cambia a velocidad de relámpago.

Esta transformación nos lleva a la necesidad de tener organizaciones ágiles. Empresas que tengan la capacidad de adaptarse con facilidad a las necesidades que los clientes o el propio mercado exija. No es una moda, es una realidad, estamos viendo como hay profesiones que desaparecen, otras se transforman, se crean nuevas profesiones y se seguirán creando. Las empresas han de transformarse conociendo esta situación y aprendiendo a sobrevivir en un futuro incierto donde seguirá en el mercado la empresa que tenga la capacidad de adaptarse más rápidamente a las circunstancias del entorno, independientemente del tamaño de la organización.

Este entorno de transformación necesita de líderes que contribuyan a reducir y eliminar las resistencias inherentes al ser humano ante los cambios. Líderes que tengan la capacidad de lograr que las personas acepten y asuman con la máxima rapidez la evolución que se está produciendo, no solo de forma puntual, sino que el reto está en lograr que se convierta en un hábito. El dinamismo y la incorporación continua de herramientas y formas de trabajar que aceleran resultados sean parte de la cultura de la organización. Resumiendo, las personas han de estar permanentemente saliendo de la zona de confort.

La principal herramienta de los líderes que van a transformar sus organizaciones es la comunicación, y la comunicación eficaz ya no es suficiente. Necesitamos una comunicación que invite constantemente a las personas a desarrollarse y a aspirar a mejorar continuamente.

Una comunicación que ayude a las personas a transformar sus paradigmas obsoletos sobre el trabajo y la forma de realizarlo hacia pensamientos que le integren en el nuevo paradigma que estamos viviendo y que continuará evolucionando sin parar. Un paradigma que necesita personas en las organizaciones predisuestas a aprender continuamente, a adaptar su forma de trabajar, de relacionarse, e incluso, a variar con frecuencia de su actividad profesional.



Una comunicación que estimule e inspire a los demás a desarrollarse, a crecer, a mejorar, a potenciar su talento, es una comunicación que utiliza las cinco características de la comunicación poderosa, 5CCP®: positiva, constructiva, reflexiva, inspiradora y retadora.

El líder que utilice las, 5CCP®, cinco características de la comunicación poderosa, en su comunicación logrará tener equipos y organizaciones invencibles. Cada una de las características juega un papel importante a la hora de inspirar y de lograr que la forma de pensar de las personas y de entender su actividad profesional vaya amoldándose a aprender y a integrar que el estado natural en las organizaciones será un entorno de cambio constante y, en consecuencia, de aprendizaje continuo, ya nada es para siempre, lo que sabes hoy mañana probablemente ya no será útil.

Las 5CCP® aportan un valor en la comunicación que genera un alto impacto en las personas que lo escuchan, su uso continuo y simultáneo es lo que ayuda a acelerar el proceso de *mind-*

set de las personas, reduciendo las resistencias al cambio, activando el talento dormido, despertando ilusiones y elevando aspiraciones en cada una de las personas de la organización. Una forma de comunicar que transforma pensamientos.

Cada una de las características tiene un impacto positivo para movilizar el pensamiento de las personas hacia una estimulación de su talento, por lo que aplicar de forma continua y simultáneamente las cinco, conlleva a una aceleración en esa transformación de pensamientos, clave y vital para que las personas puedan formar parte de una organización ágil disfrutando de su trabajo.

Veamos cuál es el impacto de cada una de estas características de la comunicación poderosa, las 5CCP®:

- **Positiva:** la comunicación positiva son mensajes que transmiten optimismo en el presente y en el futuro, aportando una visión de posibilidad al éxito, anulando de una forma sutil el fracaso en nuestras mentes. La comunicación positiva aporta empoderamiento, estimula, invita a creer que es factible lograrlo, predisponiendo a las personas a la búsqueda de ideas o soluciones para lograrlo. Con una comunicación positiva nuestra mente se activa y focaliza en encontrar soluciones, que es lo que necesitamos. La tendencia natural es observar más los aspectos negativos que positivos de una situación. Por ello, adquiere más relevancia comunicarse de forma positiva.

- **Constructiva:** la comunicación constructiva son mensajes que invitan a que las personas aporten valor y potencien su talento, reforzando su autoconfianza y logrando así que crean en sus capacidades. Son mensajes donde ponemos el foco en construir, avanzar, mejorar, superarse constantemente. Por ejemplo: "Esto está genial, y sé que podemos hacerlo aún mejor" Existe reconocimiento, por lo que refuerza que la persona o equipo crea en su capacidad, y a la vez, se le transmite la creencia en su potencial, estimulando su talento a seguir esforzándose para lograr mejores resultados, y también se refuerza su confianza.

- **Reflexiva:** la comunicación reflexiva son mensajes o preguntas que invitan a pensar, a reflexionar sobre lo que ha sucedido o sobre lo que puede suceder, buscando una mejora y aprendizaje fruto de esa reflexión. La diferencia entre hacer reflexionar a las personas bien sea mediante una observación o mediante una pregunta, o directamente proporcionarle las indicaciones es lograr que las personas avancen por sí mismas, y aprendan a cuestionarse o que se limiten a hacer. Si aprenden constantemente, también aprender a tener más criterio, a cuestionarse antes de hacer y, en definitiva, a ser mejores profesionales cada día que pasa. En cambio, si se limitan a hacer lo que se les solicita estamos matando interés, iniciativa y posibilidad de aportar mucho más de lo que hacen.

- **Inspiradora:** la comunicación inspiradora son mensajes relacionados con la visión, las metas,

**La principal herramienta de los líderes que van a transformar sus organizaciones es la comunicación, y la comunicación eficaz ya no es suficiente. Necesitamos una comunicación que invite constantemente a las personas a desarrollarse y a aspirar a mejorar continuamente •**



los objetivos, su función es lograr ilusionar a las personas en posibilidades que no se han planteado, es acercarle esa visión, meta u objetivo a su lugar, que pueda comprender cómo le impactaría en primera persona si se alcanza, qué le significaría en su vida, en su profesión. Las organizaciones tienen una visión ¿el equipo humano la conoce? ¿la comprende? ¿conoce lo que le impactaría al conseguirla? Si se la hacen suya lograrás que las personas se entusiasmen, perciban el beneficio que les aporta y, en consecuencia, que quieran alcanzar esas metas, que aspiren a lograrlas. Es una comunicación que logra que las personas piensen más allá de lo que por ellas mismas harían hasta el punto de que quieran lograrlo. Por ejemplo: si un líder decide que quiere crear un Equipo de Alto Rendimiento, además de crearlo, tendrá que inspirar al equipo para que los miembros del equipo, también, quieran ser parte de un Equipo de Alto Rendimiento.

- **Retadora:** la comunicación retadora son mensajes que estimulan a las personas a dar un paso más allá del que se han propuesto, es ayudarles a potenciar su talento generando confianza en ellas e invitándolas a que superen sus propios límites. Por ejemplo: si existe un problema conviértelo en un reto. Los problemas abruman, preocupan, generan inseguridad. En cambio, los retos estimulan, invitan a la superación, potencian la creatividad y la búsqueda de alternativas para lograrlo. Otro ejemplo: en una tarea concreta retar a la persona o equipo a ir un resultado más ambicioso del establecido inicialmente, obviamente tienen que aceptar el reto.

Una comunicación que simultáneamente esté transmitiendo mensajes con las cinco características de la comunicación poderosa, 5CCP®, está impactando, influyendo y persuadiendo en las personas a estimular su mente en construir, avanzar, mejorar y por tanto a evolucionar. Estamos logrando que las personas transformen sus pensamientos hacia el avance y la mejora continua. El cerebro se entrena.

Esta comunicación, 5CCP®, constante con las personas transformará su paradigma actual a un paradigma donde avanzar, superarse, aprender, mejorar serán hábitos del equipo humano, formará parte de la cultura, logrando así tener una transformación organizacional hacia una cultura innovadora porque todos y cada una de las personas aportarán su talento a la organización.

Esta forma de comunicarse, las 5CCP®, genera un contexto que estimula y potencia el talento. El desarrollo del talento será constante, día a día, en cualquier interacción, conversación, reunión o proyecto. ¿Te imaginas una organización donde las comunicaciones adquieran estas características? ¿te imaginas el impacto que tendría en los resultados con un equipo en constante evolución?

Una organización supera retos si las personas que la forman creen que son capaces de superarlos, y si lo creen actuarán para conseguirlo. Los líderes tienen la responsabilidad de generar el contexto para que el equipo humano crea en sus capacidades y que pueden alcanzarlo, de esta forma, el equipo humano se implica y contribuye aportando el máximo de su talento para lograrlo. El líder puede generar ese contexto teniendo clara la visión, los resultados que quiere conseguir y con las cinco características de la comunicación poderosa, 5CCP®, elevar el talento individual y colectivo del equipo.

El líder tiene que avanzar a una comunicación que promueva el desarrollo del talento y la adaptación al paradigma actual empresarial, una comunicación poderosa, precisa y con las palabras adecuadas.

Un líder con una comunicación poderosa tendrá la capacidad de transformar el equipo humano en un equipo triunfador sin límites.

Así logrará acelerar el proceso de transformación de la organización hacia una organización ágil y crear un equipo humano IMPARABLE. ]

**Las 5CCP® aportan un valor en la comunicación que genera un alto impacto en las personas que lo escuchan, su uso continuo y simultáneo es lo que ayuda a acelerar el proceso de *mindset* de las personas, reduciendo las resistencias al cambio, activando el talento dormido, despertando ilusiones y elevando aspiraciones en cada una de las personas de la organización •**