# COMUNICACIÓN Y RELACIONES EN EL TRABAJO



FLOWING
VIDA AO SEU ESTILO

# COMUNICACIÓN Y RELACIONES EN EL TRABAJO

Sin importar tu área o los desafíos técnicos que enfrentes, todos necesitamos relacionarnos con otras personas en el entorno laboral.

Las relaciones en el trabajo no son algo que podamos elegir evitar. Personas con diferentes prioridades, historias y objetivos comparten el mismo entorno para alcanzar resultados y desarrollar sus carreras. Por eso, es importante hablar sobre este tema.

# ¿CUÁLES SON LOS IMPACTOS DE UN ENTORNO LABORAL CON RELACIONES SALUDABLES?



**Más colaboración y menos retrabajo.**

Cuando existen relaciones profesionales saludables, las personas se sienten más cómodas para pedir ayuda, compartir dudas y trabajar juntas en la búsqueda de soluciones. Esto reduce los errores, aumenta la eficiencia y evita el retrabajo, ya que las personas saben trabajar en equipo.

**Un ambiente más positivo y motivador.**

Un equipo que mantiene buenas relaciones crea un ambiente más positivo, donde las personas se sienten motivadas para trabajar y conectadas con los resultados y los objetivos.

**Redução de conflitos desnecessários.**

Muchas tensiones surgen de malentendidos o expectativas no alineadas. Con relaciones profesionales más saludables, existe una mayor apertura para mantener conversaciones sinceras y empáticas, lo que ayuda a evitar que los conflictos crezcan.

**Fortalecimento da cultura e dos resultados**

Las empresas están formadas por personas. Cuando las conexiones son saludables, la cultura se fortalece y los resultados surgen de manera natural.

McKinsey & Company (2023) – Estudio sobre colaboración y productividad

# Y CUANDO LAS RELACIONES SON DISFUNCIONALES, ¿QUÉ IMPACTOS NEGATIVOS PUEDEN GENERAR?

## CLIMA NEGATIVO Y DESMOTIVACIÓN

Los entornos marcados por los rumores, la competencia excesiva o la falta de respeto generan ansiedad e inseguridad. El clima se vuelve negativo y las personas comienzan a sentirse frustradas.

**Comunicación deficiente y retrabajo**

Cuando existe desconfianza, las personas evitan conversar o no dicen lo que realmente piensan. Esto genera falta de alineación, problemas de comunicación y pérdida de tiempo.

**Pérdida de enfoque y bajo desempeño**

Los conflictos mal resueltos se convierten en distracciones. La energía que debería destinarse a alcanzar resultados se pierde en tensiones y disputas internas.

**Desgaste emocional y deterioro de la salud mental**

Los entornos laborales hostiles pueden generar estrés crónico, falta de confianza y dificultades para cumplir con las entregas. A largo plazo, esto puede traducirse en costos significativos para la empresa y en un sufrimiento real para las personas.

**Debilitamiento de la cultura organizacional**

Cuando los líderes toleran o ignoran las relaciones disfuncionales, esto establece un ejemplo negativo. El “mal clima laboral” pasa a formar parte de la cultura, y cambiarla posteriormente se vuelve mucho más difícil.

***Gallup Workplace – Informe sobre compromiso y relaciones en el trabajo (2018).***



# ¿CÓMO PUEDO AYUDAR A CONSTRUIR RELACIONES SALUDABLES EN EL TRABAJO?

**Actúa con madurez y separa lo profesional de lo personal.**

Las relaciones profesionales no tienen que girar en torno a simpatías o afinidades personales. Lo que realmente importa es la madurez: la capacidad de expresarse con respeto, afrontar las diferencias, recibir feedback de manera constructiva y cambiar de rumbo sin convertir todo en un drama. Actuar con madurez significa convivir con personas que tienen opiniones diferentes sin convertir cada desacuerdo en un ataque personal. Significa entender que, en el trabajo, todos trabajamos por un objetivo común y que el respeto es lo mínimo que debemos tener los unos por los otros.

***Daniel Goleman – Inteligencia emocional***

**Busca la eficiencia: las relaciones saludables ayudan a conseguirla.**

Cuando las interacciones se basan en la madurez, el resultado es un equipo más eficiente. Las reuniones se vuelven más directas y los conflictos se resuelven enfocándose en el problema y no en las personas. El equipo aprende a afrontar las presiones del día a día sin perder el equilibrio.
En lugar de gastar energía en indirectas, rumores, chismes, malentendidos o confrontaciones, todos comienzan a actuar de forma más alineada, generando un impacto positivo en los resultados y las entregas. Al fin y al cabo, a nadie le gusta no cumplir con sus entregas o ser poco eficiente, ¿verdad?

**Autorresponsabilidad: cada persona debe reflexionar sobre su propio papel dentro del conjunto.**

Tener relaciones saludables y profesionales no significa alcanzar la perfección, sino reflexionar sobre nuestro propio papel en esas relaciones. No sirve de nada pensar siempre que es la otra persona quien necesita mejorar.
Reflexionar sobre nuestro propio papel está directamente relacionado con la autorresponsabilidad, porque tú también formas parte de esa relación. Antes de señalar con el dedo, vale la pena preguntarse: "¿Qué puedo hacer de manera diferente para mejorar esta relación?"

***Stephen R. Covey – Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes - Hábito 1 Seja proativo.***

# ¿Y CUÁLES SON LOS PILARES DE LAS RELACIONES SALUDABLES (DENTRO Y FUERA DEL TRABAJO)?

**El primer gran pilar es la comunicación.**

La comunicación es la base de las relaciones en el entorno laboral.

No se trata solo de lo que dices, sino de cómo lo dices, cómo escucha la otra persona y qué se entiende finalmente al terminar la conversación.

También vale la pena recordar que hoy contamos con diversos canales de comunicación, lo que muchas veces puede contribuir a generar malentendidos y problemas de comunicación.
Entonces, ¿cuáles son los formatos de comunicación que utilizamos actualmente y cómo podemos aprovechar mejor cada uno?

## ASÍNCRONA

**Qué es:** Comunicación que no ocurre en tiempo real. Cada persona responde cuando puede. Se realiza a través de herramientas digitales.

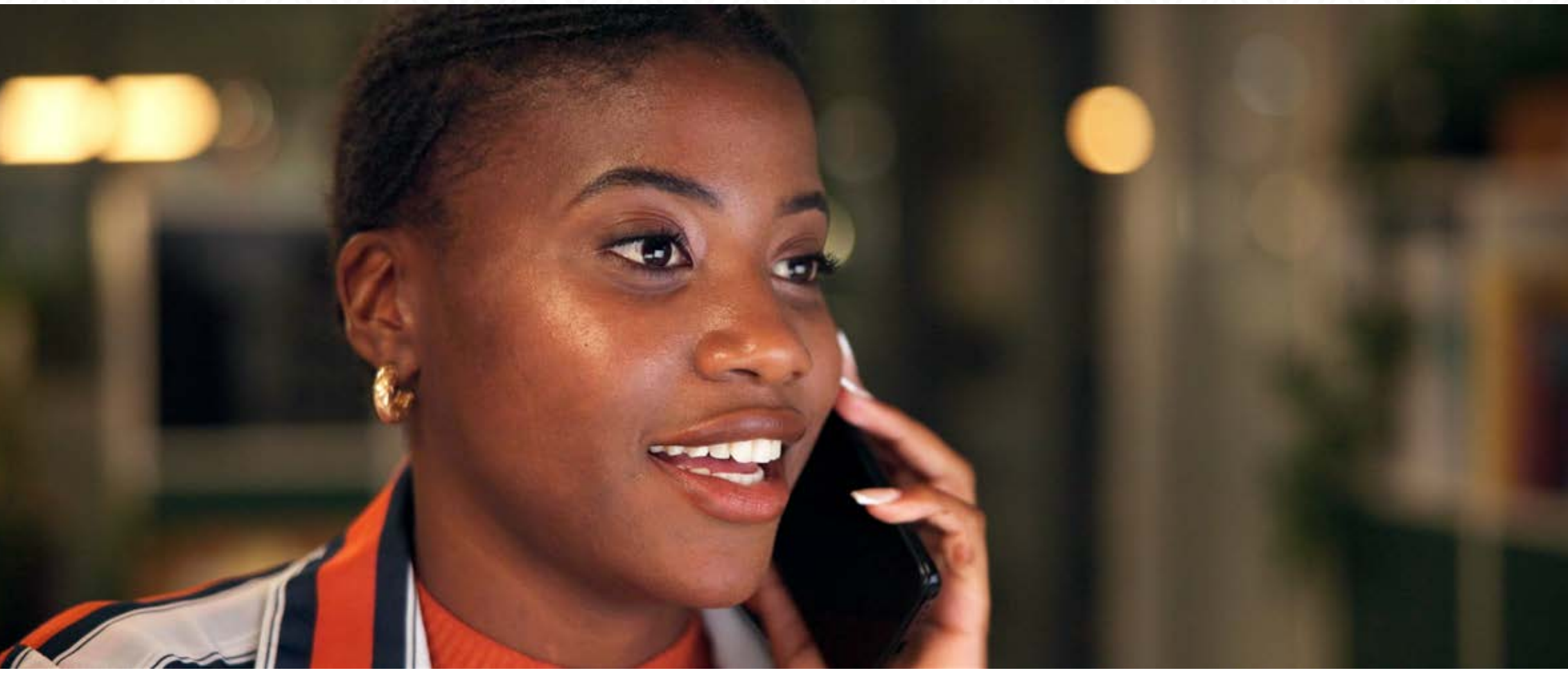
**Ejemplos:**

Correos electrónicos, videos grabados y cualquier otra forma de comunicación en la que no estés interactuando en "tiempo real".

**Cómo ser más eficiente**

- Utiliza asuntos claros y objetivos en los correos electrónicos (ej.: "Acción necesaria antes del 14/04").
- Destaca claramente los plazos y lo que esperas de la otra persona en el cuerpo del mensaje.
- Sé directo, pero cordial. No escribas como si fuera un libro, pero tampoco de forma tan breve que falte información importante.
- Cuando el mensaje sea crítico, confirma que haya sido recibido.
- Utiliza las herramientas según la necesidad. ¿Necesitas enviar un archivo? Evita WhatsApp y utiliza el correo electrónico. ¿Dejaste un mensaje en Teams? Indica desde el principio qué necesitas.





# SÍNCRONA

**Qué es:** Comunicación que ocurre en tiempo real, con un intercambio inmediato de información.

**Ejemplos:**

Reuniones en vivo, llamadas telefónicas, llamadas de voz por WhatsApp y chats con respuestas instantáneas.

**Cómo ser más eficiente:**

- Sé educado, preséntate y comienza con algo como: “Hola, buenas tardes. ¿Cómo estás?”, pero no esperes la respuesta para explicar el motivo de tu mensaje.
- • Utiliza el calendario para reservar un horario con la persona y evita exceder el tiempo acordado.
- • Organiza los temas con anticipación. Siempre que sea posible, incluye los temas de la reunión directamente en la invitación del calendario.
- • Evita interrumpir, independientemente del canal de comunicación. Prestar plena atención es importante.
- • Acuerden el formato de comunicación. Algunas personas prefieren los mensajes de voz, mientras que otras no pueden escucharlos. Pregunta antes de enviar uno. De lo contrario, podrías asumir que la persona recibió la información cuando no fue así, lo que puede generar malentendidos o asuntos pendientes.

# VIRTUAL

**Qué es:** Comunicación mediada por la tecnología, que puede ser síncrona o asíncrona.

**Ejemplos:**

Reuniones por Zoom/Meet, Teams, WhatsApp, plataformas de mensajería y presentaciones online.

**Cómo ser más eficiente:**

- Prueba el audio y la cámara con anticipación (nadie quiere empezar una reunión preguntando: "¿Me escuchan?").
- Deja claro que estás "presente". Mirar la pantalla y encender la cámara pueden parecer pequeños detalles, pero pueden cambiar por completo la percepción de la comunicación.
- Toma notas o guarda los mensajes importantes, especialmente cuando incluyan definiciones de roles, plazos y otros aspectos relacionados con las entregas.

**¡CUIDADO!** El hecho de que tú estés disponible en ese momento no significa que la otra persona también lo esté. Por eso, evita exigir respuestas inmediatas en determinados canales: nadie necesita estar conectado todo el tiempo. Algunas herramientas, aunque permitan enviar mensajes instantáneos, pueden ser utilizadas de manera diferente por cada persona.



# PRESENCIAL

**Qué es:** Comunicación cara a cara, sin mediación digital.

**Ejemplos:**

Reuniones, conversaciones de pasillo, presentaciones presenciales y feedback cara a cara.

**Como ser mais eficiente:**

- Utiliza el lenguaje corporal a tu favor (postura, expresiones faciales y contacto visual).
- Mantente 100 % presente. Evita pasar demasiado tiempo con el celular o la computadora cuando estés con otras personas, especialmente en conversaciones individuales.
- Evita las conversaciones improductivas. Sé amable y muestra interés, pero no pierdas de vista tu objetivo.
- Aprovecha estos momentos para fortalecer los vínculos. Muchas culturas valoran el contacto cara a cara y prefieren que determinados temas se traten personalmente, así que aprovecha estas oportunidades.

***Jason Fried & David Heinemeier Hansson- It Doesn't Have to Be Crazy at Work***



# ¿CÓMO SÉ QUÉ CANAL UTILIZAR Y CUÁNDO?

| *Si necesitas...* | *Utiliza* | *¿Por qué?* |
|---|---|---|
| Alinear un tema importante que requiere contexto | Correo electrónico | Da tiempo para pensar, deja un registro y no exige una respuesta inmediata |
| Resolver algo urgente o que requiere interacción | Chat directo / llamada | Permite una respuesta rápida y un intercambio inmediato, ideal para avanzar con las acciones |
| Mantener una conversación delicada (feedback, conflicto) | Presencial o videollamada | Permite ver las reacciones, favorece la empatía y reduce la posibilidad de malentendidos |
| Explicar algo en detalle o hacer una demostración | Video o tutorial | Permite mostrar el paso a paso y puede consultarse nuevamente más adelante |
| Involucrar al equipo o tomar decisiones en grupo | Reunión online / presencial | Permite el intercambio en vivo, una mayor conexión y la alineación en tiempo real |
| Registrar decisiones o acuerdos | Documento compartido | Garantiza un registro y aporta claridad sobre lo acordado |

***Harvard Business Review – How to Collaborate Effectively If Your Team Is Remote***

En el ritmo acelerado del día a día, es común enviar rápidamente un mensaje a un grupo o programar una reunión sin pensarlo demasiado. Sin embargo, cada canal tiene sus fortalezas y limitaciones, y utilizar el medio equivocado puede generar retrabajo, malentendidos e incluso tensiones innecesarias.

**La pregunta clave es:**

"¿Esta conversación necesita ocurrir ahora, con todos al mismo tiempo, o puede realizarse con más calma y quedar registrada?"

**Cuando eliges el canal adecuado:**

- Ahorras tiempo (menos interrupciones innecesarias).
- Evitas el retrabajo (mensajes más claros y registrados).
- Valoras el tiempo de los demás (demuestras respeto).
- Fortaleces la cultura del equipo (más fluidez y menos estrés).

***GitLab Handbook – Diretrizes de comunicação assíncrona em ambientes distribuídos.***

# NO LO OLVIDES:

**Antes de programar una reunión, pregúntate:** ¿Esto podría resolverse con un correo electrónico bien estructurado?

**Si utilizas el chat,,** deja claro el nivel de urgencia y el objetivo (ej.: "Necesito esto antes de las 14:00 para enviárselo al cliente").

**Evita las reuniones sin agenda.** Sin un objetivo claro = tiempo perdido.

**Después de reuniones importantes,** documenta siempre lo que se decidió (puede ser mediante un correo electrónico o un resumen en el grupo).

**Ten en cuenta la cultura de tu empresa:** todo depende del contexto. Comprende cómo funcionan las cosas actualmente, qué es efectivo, cómo puedes proponer nuevos formatos y alínea estas propuestas con tu responsable. La comunicación no consiste únicamente en hacer las cosas como tú prefieres, sino también en comprender lo que el entorno requiere.

***Cal Newport – Trabalho Focado***

# ¿Y CUÁLES SON LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA, INDEPENDIENTEMENTE DEL FORMATO?

**Diferencia entre oír y escuchar.**

Oír es fisiológico. Escuchar es una elección.

¿Cuántas veces has escuchado realmente a alguien hasta el final, sin estar pensando mentalmente en lo que vas a decir después?

Escuchar de verdad significa crear un espacio para la otra persona.
Significa no pensar en la respuesta, sino estar presente.
***Práctica:*** La próxima vez que alguien esté hablando, intenta simplemente estar presente. No planifiques tu respuesta. Solo escucha.

***Marshall B. Rosenberg – Comunicação Não-Violenta***

**Sé claro**

Si la otra persona no entendió, es responsabilidad de quien comunica hacer que el mensaje sea más claro.

- Utiliza frases cortas, objetivas y sin ambigüedades.
- Da ejemplos siempre que sea posible.
- Evita crear una complejidad innecesaria y concéntrate en el mensaje que quieres transmitir.

***Práctica:*** Antes de terminar, pregunta: "¿Fui claro?¿Hay algún punto que pueda aclarar mejor?"

### Enfócate en tu intención

Toda comunicación tiene un "porqué". Ignorarlo puede generar malentendidos.

- ¿Quieres informar, convencer, alinear, escuchar, brindar apoyo o resolver algo?
- Comunícate de acuerdo con tu objetivo. Si tu estilo de comunicación transmite señales diferentes de lo que realmente pretendes, puede generar confusión en la otra persona..

*Prática:* Comienza con: "Quería hablar contigo sobre…" o "Mi objetivo aquí es…"

### Escucha (de verdad)

La comunicación funciona mejor cuando existe una escucha genuina.

- Presta toda tu atención y no interrumpas.
- Demuestra que estás siguiendo la conversación mediante gestos, frases breves o preguntas.
- Evita realizar varias actividades al mismo tiempo. Ninguna información puede asimilarse completamente cuando tu atención está dividida.
- Confirma lo que entendiste antes de responder.

*Práctica:* Utiliza frases como: "Lo que estás diciendo es que…" o "Si entendí bien, quisiste decir que…"

### Empatía (ponte en el lugar de la otra persona)

No importa solamente lo que dices; también importa cómo se siente la otra persona al escucharlo.

- Ten en cuenta el estado emocional de la otra persona.
- Ajusta tu tono y elige cuidadosamente tus palabras.
- Evita los juicios y las comparaciones.

*Prática:* Sustituye "Estás exagerando" por "Entiendo que esto te está afectando mucho."

***Kim Scott – Empatia Assertiva***

### Seja coerente (tenha alinhamento entre o que você diz e o que você faz)

A comunicação não-verbal (gestos, expressões, atitudes) gera muitos impactos para nossa comunicação, principalmente na percepção do outro.

- Fale olhando nos olhos (presencial ou câmera).
- Cuide do tom de voz e da postura.
- Tenha coerência sobre o que fala e o que faz

*Prática:* Observe suas reações, expressões faciais e corporais, elas te ajudam ou te atrapalham no momento de comunicar?

**Adáptate a tu público y al momento**

No se trata de "cómo me expreso", sino de "cómo entiende mejor la otra persona".

- Con personas directas: ve directo al punto.
- Con personas analíticas: aporta contexto y datos.
- Con personas sensibles: equilibra la lógica y la emoción.

*Práctica:* Pregunta: "¿Cómo prefieres recibir este tipo de información?"

**La comunicación es una vía de doble sentido.**

**Hablar bien no es suficiente. ¡Comunicar es mucho más que eso!**

**Al final, no se trata de lo que dices. Se trata de lo que construyes con la otra persona.**

## Ahora es tu turno.

Elige una conversación de tu día y practica la escucha activa, la claridad o la presencia genuina.

Pide a personas de confianza feedback sobre tu estilo de comunicación. Reflexiona sobre cómo te comunicas dentro y fuera del entorno laboral. Piensa en cómo la comunicación ha impactado tus relaciones en el trabajo y qué puedes hacer de manera diferente para convertirte cada vez más en un excelente profesional.

A veces, un pequeño cambio de actitud es suficiente para transformar relaciones enteras.



# PARA SABER MÁS



## Libros

**Comunicação Não-Violenta**
Marshall Rosenberg

**Em Conflito: Por que as discussões estão nos distanciando e como podem nos unir**
Ian Leslie

**Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas**
Dale Carnegie

**Empatia assertiva**
Kim Scott

**Comunicação Assertiva:
Fale de forma clara, segura e respeitosa**
Vera Martins



## Podcasts:

**Oratória – Dominando a arte de falar em público**

**CBN Comunicação e Liderança**

**Talk SOAP**

**Ep. 53 - CNV (Comunicação Não Violenta) | Love the Problem**



## TED:

**Julian Treasure**
How to Speak so That People Want to Listen (TED Talk)

FLOWING

VIDA AO SEU ESTILO

FLOWING.COM.BR