







Módulo 2. Actos lingüísticos y conversaciones efectivas. (...)

(...) Comunicación empática y conversaciones de impacto

-  1. Actos lingüísticos y efectividad conversacional
-  2. Comunicación empática y conversaciones de impacto
-  Referencias
-  Descarga en PDF

1. Actos lingüísticos y efectividad conversacional

En todo entorno profesional, no basta con hablar: también importa qué se hace con lo que se dice. Las conversaciones laborales no solo transmiten información, sino que llevan a cabo acciones: se pide, se promete, se acuerda, se rechaza, se invita. Comprender esta dimensión —la de los actos lingüísticos— resulta clave para mejorar la eficacia comunicativa. Según Harvard Business Review, una comunicación deficiente puede estar frenando el rendimiento de los equipos en un 60 % o más, especialmente en entornos híbridos o remotos (Tsipursky, 2023).

Los estudios del lenguaje nos muestran que el acto de “decir algo” no es neutro: en él se realiza un acto de habla que tiene efectos concretos. Cuando alguien afirma «nos reunimos mañana para decidir el presupuesto», no solo informa, sino que convoca una acción futura. Esto implica que en las conversaciones profesionales conviene distinguir entre lo que se enuncia y lo que se espera lograr. En este contexto, el reconocimiento de los actos

locutivos (el enunciado), ilocutivos (la intención) y perlocutivos (el efecto) permite diseñar intervenciones más precisas y evitar malentendidos.

A lo largo de esta unidad abordaremos tres ejes: primero, definiremos qué son los actos lingüísticos y por qué resultan pertinentes en el ámbito profesional; segundo, analizaremos cómo se clasifican —decir, hacer, lograr— y qué implicaciones tienen para la coordinación entre personas; tercero, exploraremos los errores más frecuentes al emplearlos (ambigüedades, promesas implícitas, incumplimientos comunicativos) y cómo afectan la eficacia de las conversaciones. Reconocer que hablamos para hacer algo —y no solo para expresar algo— nos habilita para orientar nuestras intervenciones hacia resultados conversacionales más claros, confiables y orientados a la acción.

Qué son los actos lingüísticos y por qué importan en el ámbito profesional

En el lenguaje cotidiano, solemos pensar que hablar es simplemente transmitir ideas o compartir información. Sin embargo, en contextos profesionales, hablar es mucho más que eso: es actuar. Cada vez que una persona se expresa, no solo está diciendo algo, también está haciendo algo con sus palabras: hacer una promesa, rechazar una propuesta, emitir una

advertencia o establecer un compromiso. Esta dimensión activa del lenguaje se conoce como acto lingüístico o acto de habla.

Los actos lingüísticos son intervenciones comunicativas a través de las cuales las personas realizan acciones concretas mediante el uso del lenguaje. Esta perspectiva, que tiene sus orígenes en la filosofía del lenguaje y la pragmática, ha sido ampliamente adoptada en ámbitos organizacionales y educativos por su utilidad para analizar cómo se construyen acuerdos, se gestiona el conflicto y se coordina el trabajo. Como señalan Granados-Jovinao (2021) y Rodrigo (2020), comprender esta estructura del lenguaje permite mejorar la eficacia comunicativa y evitar que las conversaciones profesionales se desvíen, fracasen o generen ambigüedades innecesarias.

Un acto lingüístico puede ser tan simple como decir «sí» o tan complejo como declarar una política institucional. Lo que los convierte en significativos no es solo su forma gramatical, sino el efecto que producen en el otro y el contexto en que se enuncian. Por ejemplo, no es lo mismo decir «te llamo después» entre colegas que en una negociación con un proveedor. La intención del hablante y la interpretación del oyente definen el sentido de la acción comunicativa.

Los actos lingüísticos no se reducen a lo que se dice, sino a lo que se intenta hacer y a lo que realmente se logra con esa

intervención. A continuación, presentamos un esquema visual que sintetiza esta noción.

Figura 1. Los actos lingüísticos son intervenciones comunicativas



En contextos laborales, donde las decisiones, las tareas y los vínculos se construyen a través del lenguaje, esta noción resulta clave para identificar cuándo estamos emitiendo una afirmación, haciendo una solicitud, otorgando un permiso o planteando una condición.

Algunas de estas acciones pueden observarse en los siguientes ejemplos:

- **Emitir una afirmación:** “El informe estará listo para el jueves”.

→ Se presenta una declaración que da por cierta una información. Sirve para informar, aclarar o confirmar hechos dentro de una conversación profesional.

- **Hacer una solicitud:** “¿Podrías enviarme los datos antes del mediodía?”.

→ Es una petición orientada a obtener una acción por parte del interlocutor. Requiere claridad, cortesía y adecuación al rol jerárquico o funcional.

- **Otorgar un permiso:** “Sí, puedes usar la presentación del área para tu reunión”.

→ Se autoriza una acción, marcando que algo que antes requería aprobación ahora está habilitado. Aporta previsibilidad y evita conflictos.

- **Plantear una condición:** “Si aprobamos el presupuesto, comenzamos la implementación el lunes”.

→ Se establece una relación de dependencia entre dos hechos. Es útil para acordar plazos, compromisos o estrategias en entornos profesionales.

Diferencias entre decir, hacer y lograr: tipos de actos de habla

Para comprender cómo funciona un acto lingüístico en el ámbito profesional, conviene diferenciar tres dimensiones que intervienen en cada intervención comunicativa: lo que se dice, lo que se intenta hacer y lo que finalmente se logra. Esta distinción—originada en los trabajos de Austin y desarrollada por Searle—permite descomponer cualquier expresión lingüística en tres niveles: acto locutivo, acto ilocutivo y acto perlocutivo.

acto locutivo —

El **acto locutivo** se refiere al enunciado en sí mismo, es decir, a la estructura gramatical y al contenido literal de lo que se dice. Por ejemplo, «Tenemos que entregar este informe hoy» es una oración con un significado lingüístico claro.

acto ilocutivo —

El **acto ilocutivo** corresponde a la intención comunicativa del hablante: ¿está informando, ordenando, pidiendo, sugiriendo? En el mismo ejemplo, la frase puede ser una simple afirmación, pero también una advertencia, una presión o una indirecta, dependiendo del tono, el contexto y la relación entre los interlocutores.

acto perlocutivo —

El **acto perlocutivo** se refiere al efecto que el enunciado genera en quien lo escucha: puede provocar una acción, generar malestar, incentivar una reacción o cambiar una actitud. En el caso del ejemplo, podría generar apuro, molestia, obediencia o incluso desinterés, dependiendo de cómo se reciba.

La clasificación de las intervenciones comunicativas resulta particularmente útil en entornos laborales, donde muchas veces

se producen malentendidos no por lo que se dice, sino por lo que se interpreta o por lo que no se logra. Comprender esta tríada permite mejorar la claridad de nuestras intervenciones, anticipar efectos indeseados y ajustar el modo en que se emiten ciertos mensajes según la situación.

Rodrigo (2020) destaca que los conflictos comunicativos en mediaciones laborales no se generan tanto por errores en el contenido informativo —es decir, por datos incorrectos o falta de información— sino por el uso ambiguo o impreciso de los actos ilocutivos, es decir, de la intención que se expresa con lo que se dice. Esto sucede cuando no queda claro si se está realizando una sugerencia, una orden, una queja o una propuesta, lo cual puede dar lugar a interpretaciones distintas y, por ende, a desacuerdos o fricciones innecesarias.

Por ejemplo, si un responsable de equipo dice «estaría bueno que esta parte del informe esté antes del mediodía», la frase puede interpretarse como un deseo, una sugerencia o una orden encubierta, dependiendo de quién la recibe y de la relación que tenga con quien habla. Si no hay claridad en la intención comunicativa, una persona podría no priorizar la tarea, generando malestar o reproches posteriores por un supuesto incumplimiento. En cambio, si el hablante dice con precisión:




«Necesito que me envíes esta parte del informe antes del mediodía para poder presentarla al área de dirección», el mensaje se vuelve claro en su contenido, en su finalidad y en sus consecuencias.

Este tipo de situaciones muestra por qué es importante prestar atención no solo a qué decimos, sino a cómo y con qué intención lo decimos. La ambigüedad en los actos ilocutivos —como pedidos disfrazados de sugerencias o reclamos formulados como bromas— puede deteriorar el vínculo laboral, afectar la coordinación de tareas y generar tensiones innecesarias en los equipos de trabajo. En este sentido, una comunicación profesional efectiva requiere explicitar lo que se espera del otro, sin ambigüedades ni sobreentendidos.

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza las tres dimensiones del acto de habla con ejemplos aplicados a conversaciones profesionales.

Tabla 1. Las tres dimensiones del acto del habla

TIPOS DE ACTOS DE HABLA

ACTO LOCUTIVO		
 ACTO LOCUTIVO Lo que se dice	 ACTO ILOCUTIVO Lo que se intenta hacer	 ACTO PERLOCUTIVO Lo que se logra
“Tenemos que entregar el informe hoy.”	“Necesito que el informe esté listo antes del final del día.”	“El interlocutor se compromete a finalizar el informe hoy.”

Fuente: elaboración propia.

Errores frecuentes en los actos lingüísticos y su impacto en la comunicación

La comunicación profesional no solo requiere buenas intenciones, sino también precisión en el uso del lenguaje. En este sentido, los actos lingüísticos mal formulados o mal interpretados pueden generar conflictos, descoordinaciones y rupturas innecesarias. Según Granados-Juvinao (2021), uno de los desafíos más comunes es el desajuste entre la intención comunicativa (acto ilocutivo) y la forma en que esta es enunciada, lo que deriva en malentendidos que afectan la dinámica de trabajo y el clima laboral.

Entre los errores más frecuentes en el uso de actos lingüísticos en el entorno profesional, se pueden identificar los siguientes:

Pedir sin claridad —

hacer solicitudes imprecisas o indirectas, como «Sería bueno que alguien revise esto», sin nombrar a quién se dirige el pedido ni establecer un plazo, suele producir omisiones o retrasos.

Prometer sin intención real de cumplir —

asumir compromisos verbales solo por cortesía o para evitar un conflicto inmediato («Después lo vemos», «Me encargo yo») deteriora la confianza cuando esos compromisos no se concretan.

Afirmar sin evidencia o sin precisión —

emitir declaraciones sin fundamentos claros puede generar desinformación o decisiones basadas en suposiciones, especialmente cuando quien habla ocupa un rol de liderazgo.

Declarar de manera informal o fuera de contexto —

establecer acuerdos o decisiones organizacionales sin el marco adecuado puede invalidar el acto. Por ejemplo, si una persona sin autoridad formal

«aprueba» una acción que no le compete, se genera confusión o conflicto jerárquico.

Utilizar actos irónicos, ambiguos o sarcásticos —

este tipo de enunciados genera incertidumbre sobre la intención real del mensaje, lo que puede dañar la confianza y generar malestar entre colegas.

Estos errores no siempre se cometen con intención negativa, pero sus efectos pueden ser significativos. En contextos donde se valora la eficiencia y la colaboración, una mala formulación de un acto lingüístico puede hacer fracasar una negociación, demorar una entrega o crear tensiones innecesarias.

Para minimizar estos problemas, es importante desarrollar conciencia comunicativa: saber qué se está haciendo con cada enunciado, asegurarse de que el interlocutor lo entienda de la misma manera y asumir las consecuencias de lo que se dice. Esta práctica no solo mejora la coordinación, sino que también fortalece la imagen profesional y la calidad de los vínculos laborales.

A continuación, se presenta una tabla con los errores más comunes y sus posibles efectos en las conversaciones

profesionales.

Tabla 2. Errores comunes de los actos del habla y su impacto en las conversaciones profesionales

Error en el acto lingüístico	Impacto en la conversación
Pedir sin claridad	Puede conducir a confusión o retrasos
Prometer sin intención de cumplir	Afecta la confianza y la credibilidad
Afirmar sin evidencia o precisión	Causa desinformación o decisiones erróneas
Declarar de manera informal o inapropiada	Provoca confusión o conflictos jerárquicos
Utilizar actos irónicos o ambiguos	Genera malentendidos y desgaste en las relaciones

Fuente: elaboración propia.

CONTINUAR

2. Comunicación empática y conversaciones de impacto

¿Alguna vez te detuviste a pensar por qué algunas conversaciones quedan grabadas en la memoria y otras se desvanecen sin dejar rastro? ¿Qué hace que ciertas interacciones nos movilicen, nos conecten o nos impulsen a la acción, mientras que otras solo generan distancia o confusión? En el entorno profesional, la calidad de nuestras conversaciones no es un detalle menor: influye directamente en los resultados, en los vínculos laborales y en el clima organizacional.

En esta unidad abordaremos dos ejes profundamente interrelacionados: la comunicación empática y las conversaciones de impacto. Ambos elementos son centrales para quienes buscan desempeñarse con eficacia y sensibilidad en contextos profesionales diversos. No se trata simplemente de «hablar bien» o de aplicar fórmulas comunicacionales, sino de desarrollar una actitud consciente frente a los demás, comprendiendo sus emociones, contextos y necesidades. En este sentido, la empatía

se convierte en una competencia comunicativa clave que permite construir puentes en lugar de muros.

En este recorrido nos adentraremos en la definición de comunicación empática y sus componentes, distinguiéndola de otros conceptos como la simpatía o la asertividad, con los que suele confundirse. Analizaremos también las barreras más frecuentes que dificultan una comunicación empática genuina en ámbitos profesionales, y revisaremos técnicas concretas para desarrollarla.

En la segunda parte del recorrido, nos centraremos en las llamadas conversaciones de impacto, entendidas como aquellas interacciones que, por su estructura, claridad, oportunidad y carga emocional, generan un cambio, una toma de conciencia o una decisión. Exploraremos qué las caracteriza, qué tipos existen, cómo se estructuran y de qué modo podemos prepararnos emocional y técnicamente para conducir las de manera responsable y efectiva.

Definición y componentes de la comunicación empática

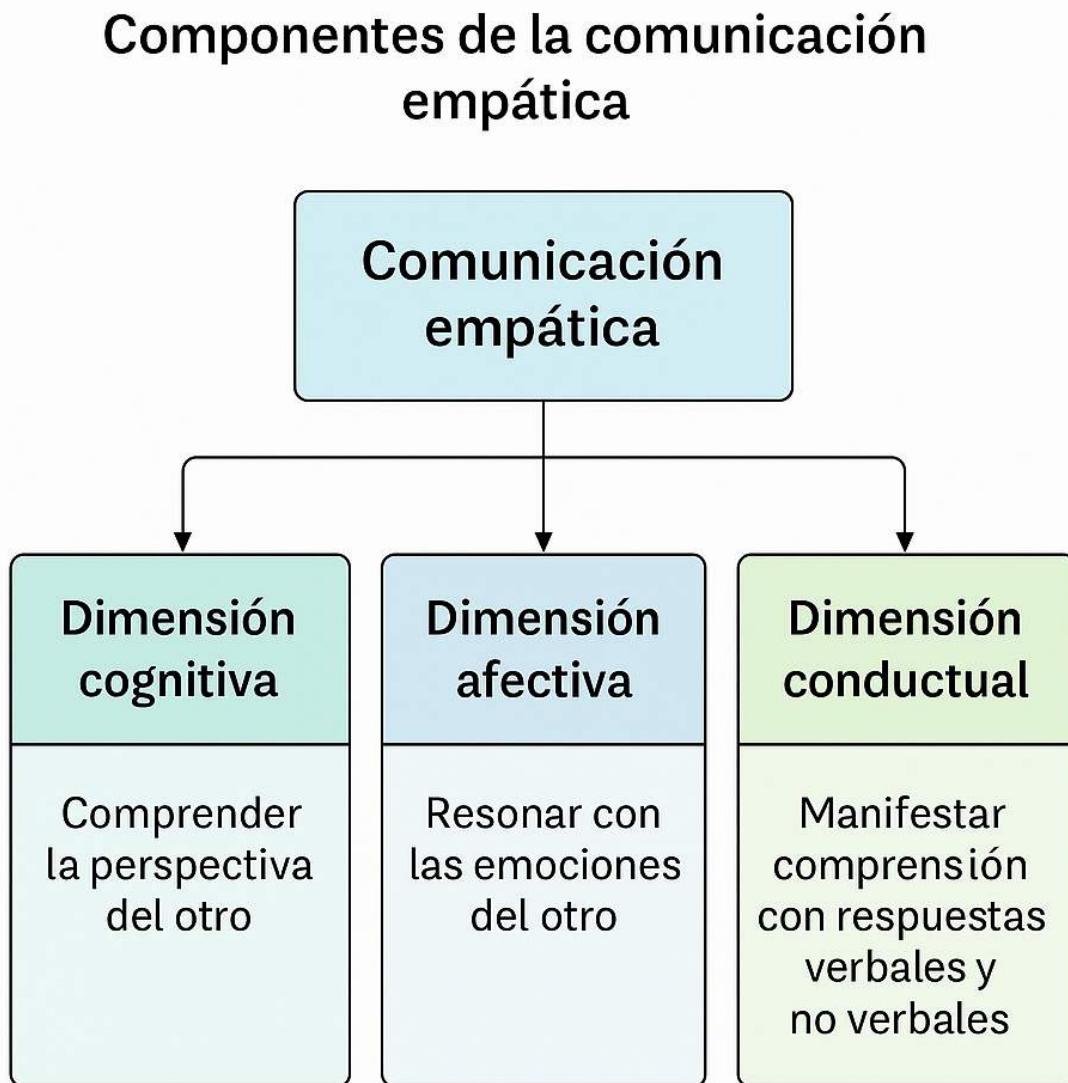
En los entornos profesionales, comunicarse empáticamente no significa solamente entender las palabras del otro, sino reconocer sus emociones, su situación y sus necesidades en el contexto en

el que se expresa. La comunicación empática implica una disposición activa hacia la comprensión del otro, sin interrumpir, juzgar ni minimizar lo que expresa, y con el objetivo de construir un vínculo significativo.

De acuerdo con Maza-de la Torre et al. (2023), la empatía en la comunicación se compone de tres dimensiones que deben operar en conjunto para que la experiencia comunicacional sea genuinamente empática: la dimensión cognitiva, la dimensión afectiva y la dimensión conductual. La dimensión cognitiva se refiere a la capacidad de comprender el punto de vista del otro, es decir, adoptar su perspectiva. La dimensión afectiva está relacionada con la capacidad de resonar emocionalmente con lo que el otro experimenta. Por último, la dimensión conductual implica la manifestación externa de esa empatía a través de respuestas verbales y no verbales adecuadas, como una escucha atenta, el contacto visual o una postura abierta.

El siguiente esquema sintetiza los componentes principales de la comunicación empática.

Figura 2. Las tres dimensiones de la comunicación empática



Fuente: elaboración propia.

Esta triple dimensión exige un compromiso activo con la conversación. En línea con lo anterior, se espera que quien comunica empáticamente pueda suspender sus propios juicios momentáneamente para centrarse en el otro, practicar una escucha profunda y ofrecer respuestas que reconozcan lo que la otra persona vive, aun cuando no se esté de acuerdo.

En contextos profesionales, estas competencias favorecen el entendimiento mutuo, reducen conflictos y fortalecen las relaciones laborales, dado que permiten que las personas se sientan vistas, escuchadas y respetadas.

Diferencias entre simpatía, empatía y asertividad

En la práctica profesional, es común encontrar confusión entre términos como simpatía, empatía y asertividad. Aunque pueden parecer similares o incluso complementarios, refieren a actitudes y habilidades comunicativas distintas, con efectos diferentes en la calidad del intercambio interpersonal.

La simpatía implica sentir agrado por la otra persona, compartir su estado emocional de forma afectiva pero sin profundizar necesariamente en la comprensión de su experiencia interna. Tiene una carga emocional positiva y genera cercanía, pero puede conducir a respuestas automáticas o condescendientes

que no necesariamente ayudan a quien atraviesa una situación compleja.

Por su parte, la empatía requiere una actitud activa de comprensión y resonancia emocional, sin invadir ni apropiarse de la experiencia del otro. A diferencia de la simpatía, no se trata de «sentir con» desde el mismo lugar, sino de «comprender desde» el lugar del otro. Esto permite mantener una comunicación más consciente, centrada y ajustada a la realidad del interlocutor.

La asertividad, en cambio, no se enfoca en comprender al otro sino en expresar de forma clara, respetuosa y directa lo que se piensa, siente o necesita. Es una habilidad clave en contextos donde es necesario establecer límites, comunicar desacuerdos o tomar decisiones difíciles. La asertividad puede —y debería— coexistir con la empatía, ya que permiten tanto escuchar activamente como expresarse con autenticidad y respeto.

Comprender estas diferencias ayuda a evitar respuestas automáticas o desajustadas, y a elegir conscientemente cómo intervenir en cada situación comunicativa.

Tabla 3. Diferencias entre simpatía, empatía y asertividad

Concepto	Definición breve	Foco principal	Riesgo si se usa sin regulación
Simpatía	Sentir afecto o agrado por la otra persona	Afectividad superficial	Minimizar la experiencia del otro
Empatía	Comprender la perspectiva y emociones del otro	Comprensión emocional y cognitiva	Confundir sus emociones con las propias
Asertividad	Expresar necesidades y emociones con claridad y respeto	Expresión personal respetuosa	Ser percibido como distante o frío

Fuente: elaboración propia.

Barreras para una comunicación empática en entornos profesionales

Aunque la comunicación empática es una competencia altamente valorada en los entornos profesionales, su práctica no siempre resulta sencilla. Existen múltiples barreras que dificultan o interrumpen el flujo empático durante las interacciones laborales. Estas barreras pueden ser individuales, contextuales o culturales, y su impacto se traduce en malentendidos, tensiones o pérdida de confianza. A continuación, se describen brevemente

algunas de las principales barreras comunicacionales en los entornos profesionales.

Escucha parcial o selectiva —

se atiende solo a partes del mensaje o se filtra la información a partir de prejuicios, experiencias previas o supuestos. En estos casos, se responde a lo que se cree haber escuchado y no a lo que realmente se dijo, lo que genera desconexión emocional y errores interpretativos.

Carga emocional personal —

cuando las personas están atravesadas por estrés, cansancio, frustración o ansiedad, su capacidad de sintonizar con las emociones ajenas se ve disminuida. Esto ocurre porque gran parte de los recursos cognitivos y emocionales están ocupados en la autorregulación interna, dificultando la apertura hacia el otro.

Modelo de comunicación centrado en la eficiencia —

esta forma de comunicación está muy presente en ámbitos laborales donde prima el cumplimiento de objetivos, la rapidez y la resolución de tareas. En estos contextos, escuchar activamente y detenerse a comprender al otro puede ser percibido como una pérdida de tiempo, cuando en realidad es una inversión en la calidad relacional y en la construcción de acuerdos sostenibles.

Barreras vinculadas a la cultura organizacional —

la jerarquización rígida, la falta de espacios para el diálogo, o la normalización del trato impersonal, son dinámicas que tienden a desalentar la expresión emocional y la apertura interpersonal, generando entornos donde la empatía se percibe como un riesgo o una debilidad.

Superar estas barreras no requiere solo habilidades individuales, sino también condiciones organizacionales que favorezcan el encuentro genuino, el respeto mutuo y la disposición a comprender más allá de las palabras.

Diseño de conversaciones de impacto: intencionalidad, claridad y oportunidad

Una conversación de impacto es aquella interacción comunicativa que, más allá de intercambiar información, genera un cambio significativo en la actitud, comprensión o comportamiento de las personas involucradas. Este tipo de diálogo se caracteriza por tener una intención clara, un contenido relevante y una ejecución oportuna, lo que permite movilizar ideas, transformar vínculos, promover decisiones o inspirar acciones concretas. En contextos profesionales, las conversaciones de impacto son claves para liderar procesos de cambio, fortalecer el compromiso y resolver situaciones complejas de forma constructiva.

La investigación evidencia que una comunicación interna de calidad está directamente vinculada al compromiso laboral y al desempeño organizacional. Por ejemplo, Gómez-González y Gallardo-Echenique (2023) hallaron una correlación fuerte entre la satisfacción con la comunicación interna y el work engagement, es decir, el nivel de implicación, entusiasmo y compromiso emocional que las personas sienten hacia su trabajo. Los autores destacan que cuando los equipos perciben que la comunicación interna es clara, bidireccional y respetuosa, no solo mejora la coordinación de tareas, sino que también se fortalece el sentido de pertenencia y la motivación intrínseca. Esto se traduce en mayor energía, dedicación y disposición para asumir responsabilidades, incluso ante contextos de alta exigencia. En este sentido, las conversaciones bien diseñadas y oportunamente conducidas son un componente central de una cultura organizacional que cuida tanto los resultados como el bienestar de las personas.

De modo similar, Cárdenas Espinoza (2022) concluye que el diseño de los flujos comunicativos y el entorno organizativo influyen de forma determinante en los niveles de desempeño. Según su investigación, cuando la comunicación interna está estructurada de manera coherente, con canales definidos y normas claras de interacción, se facilita la comprensión de los

objetivos comunes, se optimiza la asignación de tareas y se fortalece la capacidad de respuesta ante imprevistos. Además, señala que un entorno organizativo que promueve el diálogo abierto, la retroalimentación frecuente y el reconocimiento oportuno de los aportes individuales crea condiciones favorables para un desempeño laboral más eficiente y sostenido. Esto demuestra que no solo importa el contenido del mensaje, sino también cómo, cuándo y en qué condiciones se transmite.

Para diseñar una conversación de impacto, conviene atender las siguientes tres dimensiones.

Figura 3. Las tres dimensiones de las conversaciones de impacto

CONVERSACIONES DE IMPACTO



Fuente: elaboración propia.

Intencionalidad —

Es fundamental definir con claridad qué se busca con la conversación: ¿transformar una práctica?, ¿fortalecer un vínculo?, ¿introducir un cambio

de rol o cultura? Esta intención guía tanto el contenido como la forma.

Claridad en el mensaje —

El lenguaje debe ser preciso, adaptado al interlocutor y libre de ambigüedades. La investigación muestra que cuando la comunicación es clara y los canales adecuados, los niveles de compromiso mejoran.

Oportunidad situacional —

El cuándo y el cómo son tan relevantes como el qué. Elegir el momento adecuado, el canal efectivo y preparar el entorno hacen que una conversación impacte más profundamente.

Un ejemplo ilustrativo: si un equipo debe adoptar una nueva herramienta de trabajo, una conversación de impacto implicaría anticipar resistencias, presentar la necesidad del cambio, explicar los beneficios claros y generar un compromiso con los participantes. No basta con informar; se requiere movilizar, involucrar y asegurar la acción.

Tipos de conversaciones profesionales de impacto

No todas las conversaciones en el ámbito profesional tienen el mismo nivel de intensidad, urgencia o trascendencia. Sin

embargo, hay ciertas interacciones que pueden marcar un antes y un después en las relaciones laborales, en los procesos de trabajo o en la percepción del rol propio y ajeno, y que se caracterizan por movilizar emociones, requerir claridad en la comunicación y generar efectos duraderos. A continuación, presentamos cuatro tipos frecuentes de estas conversaciones en contextos profesionales.

Tabla 4. Tipos de conversaciones profesionales de impacto

Conversaciones de <i>feedback</i>	Conversaciones difíciles
<p>Son aquellas en las que se transmite información sobre el desempeño de una persona, ya sea para reforzar conductas positivas o para señalar oportunidades de mejora. Un feedback bien formulado requiere objetividad, foco en conductas observables y un tono respetuoso.</p> <p>Tiene impacto porque puede fortalecer el aprendizaje, mejorar la productividad y construir relaciones de confianza.</p>	<p>En este tipo de interacción se abordan temas sensibles, como conflictos, errores, límites o decisiones que afectan emocionalmente a las partes involucradas. Son desafiantes porque suelen activar mecanismos defensivos o reacciones emocionales intensas. Conducirlas requiere empatía, contención y una preparación cuidadosa del mensaje y del contexto.</p>
Negociaciones	Conversaciones inspiracionales

<p>Las conversaciones de negociación buscan alcanzar acuerdos que beneficien a las partes, aunque partan de intereses distintos. El impacto de estas conversaciones está dado por la capacidad de encontrar soluciones sostenibles, sin romper la relación. Exigen habilidades de escucha, claridad de objetivos, flexibilidad y respeto mutuo.</p>	<p>Se trata de aquellas interacciones que movilizan, entusiasman o convocan a otros a comprometerse con una visión compartida. Son comunes en roles de liderazgo, formación o acompañamiento. Su impacto está en la capacidad de generar sentido, fortalecer el propósito y estimular el compromiso colectivo.</p>
---	--

Fuente: elaboración propia.

Conocer estos tipos de conversaciones permite no solo identificarlas, sino también prepararse para abordarlas con mayor conciencia, adaptando el lenguaje, la actitud y la estrategia a las particularidades de cada situación.

Pasos para abordar conversaciones de impacto

Diseñar y conducir una conversación de impacto en contextos profesionales requiere más que intuición o improvisación. Se trata de un proceso que combina preparación, estrategia comunicativa y sensibilidad interpersonal. A continuación, se detallan una serie de pasos que permiten abordar estas conversaciones de forma efectiva, aumentando la probabilidad de lograr un cambio significativo sin deteriorar la relación entre las partes involucradas.

1

Definir la intención de la conversación. Toda conversación de impacto parte de una intención clara: ¿se busca generar compromiso?, ¿introducir un cambio?, ¿fortalecer un vínculo?, ¿resolver un conflicto? Delimitar con precisión qué se espera lograr ayuda a estructurar el diálogo y mantener el foco durante el intercambio.

2

Seleccionar el momento y el entorno adecuados. La oportunidad es un factor decisivo. Elegir un contexto tranquilo, sin interrupciones, y donde ambas partes estén disponibles emocional y cognitivamente, permite que el mensaje llegue con mayor eficacia y que la conversación fluya con mayor receptividad.

3

Preparar el contenido y anticipar reacciones.

Es importante organizar los puntos clave a comunicar, apoyarse en hechos concretos y prever posibles respuestas o resistencias. Esto permite gestionar mejor el desarrollo de la conversación y responder de forma serena ante reacciones inesperadas.

4

Conectar emocionalmente antes de persuadir.

Iniciar la conversación mostrando empatía y reconociendo el valor de la otra persona facilita un terreno de confianza. Validar las emociones y los esfuerzos del interlocutor, sin minimizar el mensaje, predispone a un diálogo más colaborativo.

5

Ser claro, directo y respetuoso.

El impacto no depende de la severidad del tono, sino de la coherencia entre lo que se dice, cómo se dice y por qué se dice. Usar un lenguaje claro, evitando ambigüedades o eufemismos, y mantener un tono firme pero cordial, permite que el mensaje sea recibido con mayor apertura.

6

Invitar al compromiso y a la acción.

Una conversación de impacto no solo informa o sugiere: moviliza. Por eso, es clave cerrar el diálogo con una invitación concreta a la acción, a la revisión de prácticas o a la construcción de

acuerdos, dejando en claro cuáles serán los próximos pasos.

7

Hacer seguimiento. Para que el efecto de la conversación no se diluya, es importante dar continuidad. Esto puede implicar revisar avances, ajustar estrategias o simplemente reafirmar la disponibilidad para seguir conversando. El seguimiento consolida el impacto generado.

Estos pasos no deben entenderse como una receta rígida, sino como una guía flexible que puede adaptarse según el contexto, las personas involucradas y la finalidad de la conversación. Lo central es que haya coherencia entre la intención y la forma en que se comunica, ya que allí radica el verdadero impacto.

CONTINUAR

Referencias

Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). *Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral*. Cuadernos de Gestión y Satisfacción. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2023000100123

Granados-Juvinao, K.J. (2021). *Actos lingüísticos como estrategia didáctica para el fortalecimiento del discurso pedagógico de los licenciados en formación* [Tesis]. Universidad Popular del Cesar. de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/447/4472569011/4472569011.pdf>

Rodrigo, M. (2020). *Comunicación en procesos de mediación laboral: desafíos y estrategias*. Editorial Contextos Laborales.

Tsipursky, G. (2023). *Poor communication may be slowing down your team*. Harvard Business Review. https://hbr.org/2023/10/poor-communication-may-be-slowing-down-your-team?utm_source=chatgpt.com

Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., & Jarquin-Hernández, P. M. (2023). *La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual*. *Revista de Sanidad Militar*, 77(1), 6-14.
<https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>

CONTINUAR

Lección 4 de 4

Descarga en PDF
