



Guías de acción

Número 3

1 de octubre de 2008

Siempre hay tiempo para soltar las palabras, pero no para retirarlas.
Baltasar Gracián

COMUNICAR MEJOR EN EL TRABAJO

Contenido:

| | |
|--|---|
| Contenidos de la comunicación | 2 |
| Análisis del cuadro | 2 |
| Para que la comunicación resulte exitosa | 3 |
| Principios que nos pueden ayudar | 3 |
| ¿Sabe comunicar? | 4 |
| Tener en cuenta al otro | 4 |

CASO PRÁCTICO

Hoy Vicente ha enviado un correo electrónico informando a todo el personal de la empresa, de la fiesta de Navidad que se celebra como cada año. A Juan no le ha gustado la parte del aperitivo y le ha comentado a Paco que él se desentendía. Paco le ha dicho a Vicente que Juan se desentendía y Vicente ha enviado un segundo correo electrónico con algunos cambios, sintiéndose Juan indirectamente aludido.

¿No hubiese sido mejor que Juan hubiese comentado directamente el tema con Vicente?

ANÁLISIS DEL CASO

¿Quién cree usted que tenía que llevar la iniciativa de hablar con el otro, Juan o Vicente? ¿Por qué?

Podemos hablar de tres formas de comunicación, la ascendente, la descendente y la horizontal. En cada una de ellas, busque 3 ejemplos de cómo puede fallar y qué se podía haber hecho con antelación para remediarlo.

SOBRE EL RUMOR

Cuando se cree un problema que nace de la escucha de rumores recordemos aquel pasaje de Don Quijote:

Sancho Panza dice - " Maestro... ya observó que los perros nos están ladrando..."

Contesta Don Quijote - "... si Sancho, he escuchado. No te preocupes, es señal de que estamos pasando".

PIENSE Y ANALICE

¿Qué tipo de comunicación falla en su equipo?

- ¿La ascendente?
- ¿La descendente?
- ¿La horizontal?

A continuación, piense que actuaciones podría usted poner en práctica.



Contenidos de la comunicación

| Contenidos de la comunicación | | Los demás frente a mí | |
|--|------------------|--|---|
| | | Conocen de mí | No conocen de mí |
| YO, con mis atributos: aparición, conducta, pensamiento, opiniones, sentimientos, actitudes, motivaciones | Conozco de mí | área abierta Las ideas que comunico. Los sentimientos que expreso. Todo lo que transmito | área oculta Sentimientos reservados o escondidos. Mis secretos. Todo lo que deseo mantener guardado |
| | No conozco de mí | área ciega Todos los mecanismos que no puedo controlar y que los demás descubren en mí. | área desconocida Los mecanismos de defensa inconscientes que los demás no ven ni tampoco se ven |

Análisis del cuadro

A través de esta representación gráfica se pueden representar los cuatro contenidos de la comunicación.

- Lo conocido por mí y por los demás (*área abierta*)
- Lo que yo sé de mí y los demás no saben (*área oculta*)
- Lo que yo no conozco de mí y los demás sí saben (*área ciega*)
- Lo que yo ni los demás sabemos de mí (*área desconocida*)

Cuando estamos con otras personas damos a conocer nuestra forma de ser del *área abierta*.

Los demás observan y descubren características desconocidas para nosotros del *área ciega*.

Por nuestra parte tendemos a mantener ocultos sentimientos y actitudes que no deseamos dar a conocer del *área oculta*.

Y finalmente hay un *área desconocida* para los demás y para nosotros mis-

mos que en un momento determinado puede hacernos actuar de una forma imprevista sin saber ni nosotros ni nuestros interlocutores por qué hemos actuado así.

Con el desarrollo de la comunicación interpersonal ampliaremos el *área abierta* a la vez que reducimos las *áreas oculta, ciega y desconocida*.

Las distintas formas de comprensión nos pueden ayudar en la comunicación con los demás

1. Comprensión verbal. Nos comprendemos por las palabras que utilizamos.
2. Comprensión simpática. Comprendemos al otro según lo agradable que nos resulta.
3. Comprensión lógica. Comprendemos los razonamientos que nos exponen.
4. Comprensión empática. Nos colocamos en el sitio del otro y tratamos de comprender sus motivaciones.

Para que la comunicación resulte exitosa

Más que hacer una definición exhaustiva de comunicación, podríamos decir que la comunicación es el resultado de un intercambio de información, y a la vez comparte determinada opinión entre las personas.

Que la comunicación sea exitosa depende en buena parte de la naturaleza y de la calidad de la información recibida, lo cual depende a su vez de la naturaleza y de la calidad de las personas.

Tendemos a sentir satisfacciones personales cuando nos comunicamos con nuestros amigos, parientes, gente a la que conocemos bien y con los que estamos a gusto, sin tener necesidad de levantar la guardia ante ellos.

Sin embargo al comunicarnos con otras personas en el

trabajo, con las que no hemos establecido este tipo de relaciones francas y abiertas, con frecuencia se dan malos entendidos que nos llevan a desacuerdos y conflictos, aumentando la desconfianza. Los motivos pueden ser diversos: por comentarios inapropiados sobre terceros, por ofender gratuitamente, por desautorizar públicamente, por una actitud prepotente, por competitividad, por malos entendidos, por no reconocer méritos, por generar conflictos, por amor propio, etc.

Las personas somos distintas, destacando dos diferencias básicas, la personalidad y la percepción, por lo que el proceso de comunicarnos con otra persona es, en ocasiones, bastante complejo.

Creemos que tenemos la verdad y que somos objetivos, por lo que la otra parte si presenta una opinión distinta es que está equivocada y entonces pretendemos hacerla cambiar a través, si es necesario, de la culpa, el control, la exigencia, y si nada conseguimos hasta generamos agresividad.

Hemos de aceptar a las otras personas con respeto permitiendo que sean y se manifiesten tal cual son.

En muchas ocasiones prejuzgamos a las personas que hemos conocido, sin elementos en que basarnos, tan sólo por signos externos, la forma de vestir, de hablar, el color de la piel, el idioma, modelo y marca de vehículo, el cargo que se ostenta, etc.

Principios que nos pueden ayudar

Los comentarios sobre los hechos deben diferenciarse de las opiniones que tengamos sobre aquellos.

Un jefe puede estar diciéndole a su colaborador que cada día llega tarde a su trabajo, y sin embargo no expresarle su opinión sobre los motivos de dichos retrasos.

Nuestra percepción de la realidad puede diferir de la percepción de la realidad del otro.

Un mismo comentario puede ser percibido de forma totalmente distinta por distintas

personas con percepciones distintas sobre el tema que se trate.

Nuestros comentarios, si son emocionales, afectarán de distinta forma a quien los escuche.

Una frase cargada de emotividad no surtirá los mismos efectos que la misma frase pronunciada con frialdad

No es lo que decimos sino cómo lo decimos.

Se puede decir lo mismo pero con otro tono, con otras

palabras o con distinto enfoque

Las mismas palabras pueden tener distinto significado según el interlocutor que las reciba.

En función de las características personales del receptor una misma frase puede causar distinto efecto, provocando reacciones distintas.



¿SABE COMUNICAR?

¿Cuando se encuentra usted con alguien por primera vez, trata de dar una buena impresión?

¿Cuándo habla, lo hace oportunamente y se expresa de forma correcta? ¿Sus palabras tiene un efecto positivo sobre los demás?

¿Cree que su lenguaje corporal es rico?

¿Emplea la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que dice?

¿Cuándo participa en una conversación siempre trata de ser amable?

¿Hasta la fecha, sus técnicas de conversación le han funcionado bien?

¿Comprende la importancia que tiene el dominio de uno mismo y lo practica?

¿Cuida lo que dice para que ni las paredes lo puedan oír?

¿Nunca revela una información que cree que puede ser delicada?

¿Puede permanecer en silencio a propósito, ya que ejerce control sobre cada palabra que pronuncia?

Solo se comunica si se tiene en cuenta al otro

No sólo ha de comunicar sino que lo debe de hacer con empatía. Ha de saber escuchar con los oídos, con el corazón y con el cerebro. Las personas tenemos la tendencia de escuchar con ganas de hablar de nosotros mismos, de nuestra historia y de nuestros paradigmas, y cuando es el jefe, de las excelencias propias o de la empresa. Los jefes han de saber escuchar, si es necesario provocando silencios de espera para que el colaborador se explique.

Se ha de comunicar con asertividad y tener en cuenta:

1. Nuestra percepción y la percepción del otro
2. Nuestras expectativas y las expectativas del otro
3. Nuestras exigencias y las exigencias del otro

Las relaciones personales entre jefe y colaborador se alimentan a largo plazo. La consideración, el respeto y la confianza se logran con el tiempo. Stephen Covey lo denomina cuenta bancaria emocional, donde hacemos constantemente depósitos y ganamos su confianza, en al-

gunos casos esta cuenta es tan fuerte que podemos darnos el lujo de enfrentar algunas dificultades en la relación sin que ello traiga consecuencias graves a la hora de una nueva idea o de retener su confianza.

Es la calidad del jefe y sus valores personales los que marcan sus relaciones con los colaboradores.

Yo acabaría diciendo que sólo es posible la confianza cuando dos personas se comunican entre sí desde el centro mismo de sus propias existencias.

