

Claves Para Mejorar La Comunicación Intergrupal (Parte 2 de 2)

El mes anterior comenzamos a ver una serie de sugerencias prácticas que, si se las tiene en cuenta, ayudan a mejorar la efectividad de las comunicaciones.

En este Newsletter completamos el listado con la esperanza de que quieran ponerlo en práctica.

13. Haga preguntas abiertas.

Cuando intente comprender hechos y sentimientos, comience con preguntas abiertas, evite aquellas que ya tienen la respuesta en su interior. Trate de entender las razones desde el punto de vista del otro evitando los juicios que solo conducen a más resistencia y cerrazón.

14. Separe las respuestas de las contestaciones.

La gente tiende a responder todas las preguntas pero no siempre serena y reflexivamente. En ocasiones esto se debe a temperamentos fácilmente irritables y en otras simplemente porque no se entendió adecuadamente la pregunta. En lugar de engancharse en una serie de contestaciones inconducentes, ocupe su energía en re-frasear su pregunta hasta que el otro pueda comprenderla.

15. Dígalo en pocas palabras.

Aunque es muy fácil explayarse y hacer discursos interminables, numerosos estudios han mostrado que tanto al hablar como al escribir será mayor la probabilidad de ser entendidos si utilizamos frases cortas bien estructuradas y pensadas. Lo mismo vale al escribir.

16. De tiempo para digerirlo.

Las pausas ayudan. De a sus oyentes tiempo para pensar y anticiparse. En lugar de dar todas las respuestas, puede hacer preguntas motivando a la reflexión personal y al proceso de descubrimiento de las conclusiones a las que se necesita arribar. Los oyentes serán más abiertos a recibir nueva información o datos si sienten que han sido coprotagonistas.

17. Utilice variaciones de tono de voz.

Cuando hable, evite los tonos de voz monótonos. Varíe la velocidad y el volumen en función de lo que está diciendo. Por ejemplo sea lento al decir un punto importante y acelere al contar una anécdota o ejemplificar. Utilice el humor cuando sea posible y cambie el volumen para enfatizar una idea. Estos sencillos trucos favorecen la concentración del interlocutor y evita que se distraigan.

18. Confirme la comprensión.

Luego de unos 5 o 10 minutos de conversación trate de chequear la comprensión de sus interlocutores solicitando que resuman la idea principal. No se trata de que repitan como loros las mismas palabras sino de que muestren de que están entendiendo lo que escucharon. Puede ser muy útil tanto para el que habla como para el que escucha.

19. Use preguntas que ayuden a deducir.

Si tiene que dar instrucciones es más útil plantear los problemas y dejar que la persona, mediante el razonamiento conjunto, arribe a soluciones. Esto contribuye en gran medida al compromiso posterior en la ejecución. Al mismo tiempo, el interlocutor retendrá mejor la información y aumentará su comprensión.

20. Aplique el método de las capas.

Los buenos escritores y oradores utilizan el método de las capas que consiste en alternar información abstracta y compleja con casos prácticos y aplicaciones concretas. Si tiene que explicar un nuevo procedimiento o política organizacional, comience explicando la idea central e inmediatamente cuente como tal o cual departamento o rol serán afectados. Alterne consecutivamente entre una idea y un caso concreto de aplicación.

21. Mantenga el fin en mente.

Permanezca focalizado en el objetivo de la reunión. Resulta demasiado fácil terminar hablando de un montón de otros temas, quizás también importantes, pero para los cuales no se había previsto esa reunión. Dirigiendo sus comentarios y aportes hacia el propósito del encuentro, contribuirá a alcanzar el objetivo.

22. Responda la pregunta: ¿Qué tiene que ver esto conmigo?.

Esto es lo que la gente piensa mientras usted habla. Su habilidad en dar respuesta a esta pregunta hará que su mensaje sea más o menos bien recibido. Mientras más empático suene y más sea capaz de ponerse en el lugar del otro, mayor las posibilidades de lograr una comunicación efectiva.

Aplique estas ideas y mejore la calidad de sus comunicaciones internas y externas.