

Desde que Kurt Lewin profundizó sus trabajos de Dinámica de Grupo en el Massachusetts Institute of Technology en la década del 40 del siglo pasado, las organizaciones descubrieron la enorme relación que existe entre efectividad y comunicación.

En muchas oportunidades los problemas de ineffectividad organizacional se pueden resolver estableciendo mecanismos que faciliten la comunicación abierta, sana y transparente. Esto es tan importante que hoy tenemos claro que la efectividad grupal está determinada por el grado de efectividad en las comunicaciones internas y externas. Sin embargo, no siempre se cuentan con pistas sobre cómo mejorar esas comunicaciones.

A continuación compartimos la primera parte de una serie de ideas prácticas que, puestas en funcionamiento, ayudarán a mejorar sensiblemente las comunicaciones entre los integrantes de un equipo de trabajo, sea este a nivel de operación o gerencial, empresarial o familiar.

## Claves Para Mejorar La Comunicación Intergrupal (Parte 1 de 2)

### 1. Escuche Activamente.

Mire a la persona que habla. Evite distracciones. Al final de un mensaje que tenga más de dos o tres ideas haga un resumen del tipo: “Dejame ver si entiendo correctamente, Vos estas diciendo que... es correcto?, ¿Me faltó algo?”

### 2. Utilice Imágenes.

Una imagen vale más que mil palabras. En el lenguaje hablado la imagen puede ser una metáfora, una anécdota, un proverbio, un cuento, etc. Este tipo de recursos ayudan a ambas partes a visualizar mejor el punto en cuestión y a recordarlo en el futuro.

### 3. Compruebe el grado de atención.

Al comenzar una conversación no siempre la otra persona está completamente “enchufada” en lo que se necesita charlar. Por eso es importante comenzar explicitando el propósito de la conversación (tema, objetivos, necesidades) y preguntando si se dispone del tiempo necesario para conversar. Por ejemplo: “Necesito tu punto de vista con relación al proyecto... ¿Tenés 10 minutos ahora o preferís que lo agendemos para otro momento?”

### 4. Planifique el encuentro.

*Reflexione antes de hablar.* Aun cuando la charla esté prevista para durar 15 minutos, es más efectivo planificarla con anterioridad. ¿Ya tiene claro el objetivo?, ¿los datos necesarios para poder decidir correctamente? ¿Estarán presente todos los responsables?, ¿Tiene claro la información que necesita de su interlocutor/a?

### 5. Corte la comunicación ineffectiva.

Si la persona con la que está hablando da señales de estar sumamente ocupada (por ejemplo tomando todas las llamadas telefónicas, leyendo otra cosa, o simplemente preocupada por algún otro tema) lo mejor es cancelar la reunión diciendo: “Veo que estás muy ocupado/a. ¿Cuándo puede ser un mejor momento para que hablemos de este tema?” Esta u otra pregunta similar puede ayudar a su interlocutor a focalizarse en la reunión con usted o eventualmente reprogramarla para un mejor momento.

### 6. Anuncie el encuentro con anticipación.

Cuando sea posible, hágale saber anticipadamente a la otra persona que necesita unos minutos para conversar: “Necesito 15 minutos para discutir el reclamo del cliente... ¿Te parece que lo veamos después del almuerzo?” Defina un momento para la reunión. Incluso si la otra persona le dice que ahora es un buen momento, si usted no se ha preparado mínimamente para esa reunión es preferible decir que ahora no está listo. Esto, además de ayudarlo en su propia preparación, da a la otra persona la oportunidad de pensar sobre el tema y así hará más productiva la reunión cuando se concrete.

**7. Elija lugar y horario.**

¿Será mejor reunirse en su oficina o en la sala de reuniones? ¿Es un tema que se puede hablar al lado de la máquina de café o se requiere usar un PPT? ¿Es mejor hablarlo a la mañana temprano cuando se está más tranquilo y con tiempo, o con 5 minutos luego del almuerzo es suficiente? Dependiendo del propósito del encuentro, del tiempo de la otra persona y de las características del lugar de reunión, debería pensarse un lugar y un tiempo que ayude a tratar el tema con la seriedad que se merece.

**8. Anticipe las objeciones.**

*Hombre prevenido vale por dos.* Los buenos vendedores suelen preparar lo que llaman el Manejo de Objeciones. Es decir, antes de visitar un cliente potencial, se ponen a pensar todos los posibles “peros” que deberán enfrentar y desarrollan la mejor respuesta para cada uno de ellos. En muchos casos, el haber dedicado tiempo a pensar las mejores respuestas a esas objeciones más comunes marca la diferencia entre una buena venta y un día perdido. Poder prepararse anticipando imaginativamente las posibles respuestas a las posibles preguntas, ayudará a mejorar la efectividad del encuentro.

**9. 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.

**10. Controle sus propios puntos de vista.**

Hay conversaciones en las que preferirá influenciar el pensamiento de otros (por ejemplo, ante una venta, o cuando enseña algún tema) En otras circunstancias preferirá silenciar sus propios puntos de vista para tratar de no condicionar el aporte de otros participantes. En ambos casos tener claro lo que piensa y sus propios puntos de vista le ayudará a comunicarse mejor.

**11. Cree un clima positivo.**

Algunas situaciones son difíciles de manejar: una reprimenda, reconocer un error, una desvinculación, etc. Sin embargo, una comunicación entre adultos no es lo mismo que la comunicación padre a hijo. Requiere focalizarse en un pensamiento Ganar - Ganar. Donde lo racional (dar razones) sea más importante que lo meramente emocional (o sentimental). Una comunicación será efectiva si se abandona el paradigma de “Yo Gano - Vos Perdés” (dominación) o el “Yo Pierdo - Vos ganas” (víctima). La comunicación sana requiere que los interlocutores piensen en términos de lograr lo mejor para las dos partes. Esto requiere serenidad, pensamiento creativo, juego limpio y buena disposición.

**12. Interactuar, no dominar.**

Su comunicación será efectiva en la medida que su interlocutor haya podido participar activamente y no que se haya limitado simplemente a escuchar pasivamente. Mantenga a la otra persona involucrada, haciendo preguntas y creando espacio para su participación. Mientras más interactivo sea su diálogo, más efectiva será su comunicación.

En el próximo Newsletter completaremos este listado de sugerencias prácticas para mejorar la comunicación. Nos vemos.