

Establecer conexiones

Le preguntamos a la comunidad de dirección de proyectos:
¿Qué prácticas y herramientas de comunicación considera esenciales?

MANTENER EL RITMO



A medida que muchas organizaciones cambian su estrategia de entrega por métodos más ágiles, las herramientas de comunicación en tiempo real se vuelven más necesarias, y están comenzando a reemplazar sostenidamente al correo electrónico tradicional. Nuestra organización ha invertido en una herramienta con videoconferencia integrada, chat grupal y uso compartido de pantalla. Hemos visto que esta herramienta de comunicación más completa nos permite seguir el rápido progreso de nuestro equipo”.

—Sridhar Peddisetty, PMP, PgMP, PfMP, Director de Entrega de Prokarma en Buenos Aires, Argentina

EQUIPOS MÓVILES



Cada vez más equipos de proyecto comenzarán a usar aplicaciones de mensajería móvil para fines profesionales dentro de los próximos años. Con estas aplicaciones, los directores de proyecto pueden comunicarse con sus equipos en cualquier momento y lugar. Y dado que las personas casi siempre llevan sus teléfonos consigo, es más fácil comunicarse con ellas en caso de una emergencia. Muchas aplicaciones permiten crear grupos para diferentes fines, como un grupo para el equipo de la Oficina de Dirección de Proyectos (PMO), otro para desarrolladores, encargados de pruebas, etc. Y permiten comunicarse sin problemas por diversos medios: mensajes de texto, audio, video y PDF (aunque para lo último, todavía prefiero el correo electrónico).

Según mi experiencia, es más fácil conseguir el apoyo del equipo para estas aplicaciones que para otras herramientas. Casi todos los que tienen un teléfono inteligente conocen las aplicaciones de mensajería, así es que el período de capacitación y ajuste es mínimo y aumentan las probabilidades de que los miembros del equipo adopten (y realmente usen) la herramienta”.

—Tulio Franzini, Asistente de PMO de Oficio en São Paulo, Brasil



EXPRÉSESE



La comunicación oral, ya sea en persona o por llamadas de voz o video, sigue entregando el contenido más informativo. En mi opinión, los mensajes de texto e instantáneos generalmente carecen de contexto y crean la expectativa de que se recibirán respuestas inmediatas, incluso cuando una respuesta más larga y más elaborada sería mucho mejor. Podría dar innumerables ejemplos de las veces en que estas herramientas han causado comunicaciones incompletas o malos entendidos, con las respectivas consecuencias negativas para la calidad de un proyecto”.

—Ronald Stacey, PMP, Gerente Senior de Entrega de Portafolios, Programas y Proyectos de Aspirent en Atlanta, Georgia, EUA

RECUERDE ESCUCHAR



Debemos recordar que los ojos y los oídos son las mejores herramientas de comunicación. Las personas que saben escuchar, son también las que comunican de manera más eficaz. Tener habilidad para escuchar significa comprender e interpretar información en un contexto mayor y observar las señales visuales. La comunicación no verbal puede ser poderosa.

Cuando escuche a un miembro del equipo, trate

MANTÉNGASE EN CONTACTO

¿Cuáles son sus herramientas de comunicación fundamentales?

Comparta su mejor consejo a través del Grupo en LinkedIn PMI Project, Program and Portfolio Management.



Tecnología recomendada

Los empleados opinan sobre sus dispositivos de preferencia para las comunicaciones de trabajo

Para enviar correos desde cualquier lugar, los trabajadores prefieren...



61%
Móvil



45%
Computadora
portátil



32%
Tablet

Principales motivaciones para usar estos dispositivos:

COMPUTADORAS PORTÁTILES

60% Múltiples
ventanas y multitarea
59% Pantallas más
grandes
55% Escritura,
edición y carga/
descarga de archivos

TELÉFONOS INTELIGENTES

62% Portabilidad
y flexibilidad
50%
Conectividad de
datos constante

TABLETS

55% Portabilidad
36% Amplia
gama de
aplicaciones

Fuente: *The Role of Multiple Devices in the Workplace*, Qlik
Innovation and Design Research Digest, 2015

de no presuponer nada. Siempre intento borrar de mi mente cualquier creencia anterior o supuestos que tenga con respecto a la situación en cuestión. Además, uso afirmaciones positivas y breves para que la conversación siga fluyendo. Hacer preguntas y mantener el contacto visual puede llevarnos a obtener respuestas significativas. Y siempre doy mi opinión y pido aclaración sobre un tema cuando es necesario”.

—Vassilis Papaspirou, Director de Proyecto y Desarrollo Senior de PC Systems en Atenas, Grecia

CARA A CARA



Ya sea de forma virtual o en persona, las reuniones son una herramienta de comunicación indispensable para todo director de proyecto. Tienden a ser más eficaces que otras herramientas de comunicación, pero solo si se planifican cuidadosamente con la debida anticipación. Nosotros usamos un cronograma de reuniones web y me parece una herramienta muy eficaz. Simplifica el proceso de seleccionar una fecha y hora para la reunión, lo que resulta especialmente útil en el caso de grupos numerosos o remotos.

Una agenda de reuniones bien preparada puede generar resultados sobresalientes en menos tiempo. Ayuda a concentrar la reunión en un aspecto determi-

nado del proyecto. Para evitar distracciones imprevistas, el director de proyecto debe asegurarse de que solo los miembros pertinentes del equipo estén invitados y que el propósito y la agenda de la reunión se hayan comunicado de antemano. Facilite aún más la comunicación incentivando a los miembros del equipo a participar activamente y otórgueles tiempo suficiente para prepararse”.

—Edgar Bonilla Torres, PMP, Asesor de Proyecto de Energía e Hidrocarburos de LG International Corporation en Bogotá, Colombia

LO MEJOR DE AMBOS MUNDOS



Cada director de proyecto necesita un dispositivo portátil para atender mensajes urgentes y un dispositivo más grande para las comunicaciones más detalladas. Ambos tienen sus propios beneficios. Su dispositivo portátil, como un teléfono inteligente, debe ser capaz de transmitir fotos y archivos PDF y proporcionar documentos certificados y firmas. Pero estos dispositivos tienden a ser poco confiables cuando se trata de conversaciones de video con el equipo. Por eso es importante tener una computadora portátil disponible para cuando necesite tener esas conversaciones más prolongadas y cara a cara”.

—Roberto Tamai, Director de Programa del Observatorio Europeo Austral en Garching, Alemania