

ENFOCA A TU EQUIPO MEDIANTE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Piensa que, si no entiendes el punto de vista de otra persona, difícilmente harás que esta entienda el tuyo. La razón es muy simple y es que tu explicación partirá de una situación equivocada, desde un punto que ya la otra persona no comprende. Esto lo explica de maravilla Stephen R. Covey en su libro «Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva».

- **Desarrolla una comunicación asertiva**

“La asertividad es la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defender sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos a los otros.” – E. Albery.

Es decir, es la habilidad de decir lo que pensamos desde el respeto a los demás. La opción más equilibrada y aceptada de comunicación y aquella que llevará a nuestro equipo a centrarse en los objetivos dejando de lado temas personales.

Para practicar una comunicación asertiva debes:

- Realizar una escucha activa
- Recordarte a ti mismo que eres tan importante como los demás, expresando tus sentimientos y opiniones sin coartarte
- Hablar desde el respeto
- Respetar y no coartar la opinión de los demás
- Aceptar las críticas reflexionando de manera serena sobre el punto de vista de los demás
- Expresa con tu tono de voz y tu cuerpo lo que dicen tus palabras
- La forma en que transmites un mensaje es incluso más importante que las palabras que utilizas (se estima que entre un 70% y 90%). Si utilizas un tono de voz negativo y tus gestos tampoco acompañan, ya puedes haber maquinado la mejor frase del mundo que nadie creerá en lo que dices.

Lo mejor que puedes hacer para que tus gestos y tu tono de voz transmitan las palabras que quieres expresar es identificarte con el mensaje. Si no te crees lo que vas a decir, difícilmente conseguirás que los demás hagan lo mismo.

Mi consejo personal es que tu mensaje siempre vaya acorde con tus principios y valores. Entonces siempre tendrás el gesto y tono adecuado a lo que estás expresando.

"Sean cuales sean las palabras que usamos, deberían ser usadas con cuidado porque la gente que las escucha será influenciada para bien o para mal."

Buddha

- **Sé breve y claro en tu exposición**

Si extiendes tus mensajes con adornos, y divagaciones la esencia del mismo se perderá por el camino y el impacto que quieras provocar en la otra persona se diluirá a medida que añadas palabras vacías. Incluso puedes llegar a irritar a la otra persona.

Ve al grano, pero tampoco envíes un telegrama, recuerda que quien está frente a ti debe entender claramente el mensaje.

- **Olvida los prejuicios**

Una de las claves para evitar los prejuicios es preguntar, siempre que te quede una duda sobre cualquier mensaje. Pregunta, hasta la cuestión más tonta, pero no te quedes con la duda de lo que quiso decir la otra persona, porque cuando necesites esa información harás conjeturas que con gran probabilidad serán erráticas.

Truco: Te aconsejo que, si quieres obtener más datos sobre algún tema, evites las preguntas con respuestas del tipo SI/NO. Una buena forma de hacerlo es utilizar la frase, “háblame de...” o la pregunta ¿y qué más?

- **Da y pide feedback**

Sin duda una de las claves del networking. Es una de las estrategias que mejor resultado dan, pues utiliza la visión y experiencia del resto del equipo para mejorar el trabajo de cada individuo, multiplicando el conocimiento del conjunto y ayudando a conseguir los objetivos con mayor facilidad.

Es conveniente que el feedback se reciba de parte de más de una persona para confirmar el nivel de acierto del mismo.

A la hora de dar feedback es importante resaltar aquello que se ha hecho bien (sin llegar al peloteo) además de lo que se debe mejorar o cambiar. Además, te recomiendo que expliques qué es

exactamente lo que crees que está mal, por qué crees que es así y, además aportes, al menos, una solución.

Con esto enviarás el mensaje a tu equipo de que, no solo te ocupas de ver los errores, sino que trabajas en aportar soluciones para la mejora del funcionamiento del grupo.

- **Confirma que se ha recibido tu mensaje y viceversa**

Este es otro tipo de feedback, y es que, si no nos preocupamos de que el mensaje haya llegado correctamente a la otra persona existen muchas posibilidades de que partes del mismo se hayan perdido por el camino.

Si crees que alguna parte de tu mensaje es importante, resáltala. Nunca des por sentado que la otra persona se ha hecho el mismo mapa mental que tienes tu en la cabeza antes de explicarlo. Recuerda que tu le has dado mil vueltas al tema antes de explicarlo, así que, ten paciencia y confirma que tu mensaje ha llegado correctamente al equipo.

Por otro lado, cuando tu eres el receptor, ocúpate de que quien te transmite el mensaje te proporcione todos los datos necesarios y que el mensaje que has recibido es el que te pretendían transmitir.

- **Utiliza el feedback a tu favor**

Cuando recibas una crítica a tu forma de hacer alguna tarea, tómalo como una oportunidad de mejora y no como un ataque personal. Lo primero te hará mejorar tu forma de ejecución de la tarea la próxima vez y lo segundo solo te llevará a conflictos que de ninguna manera te aportará un beneficio.

- **Comunica los avances en tiempo**

Establece con tu equipo etapas de comunicación de avances o checkpoints para verificar se cumplen los plazos y evitar distracciones por llamadas, emails o contactos innecesarios del estilo de reuniones de pasillo o chateo por mensajería instantánea.

- **Define el canal y entorno de comunicación**

Deja claro qué comunicaciones se deben hacer por chats (tipo Work Chat de Evernote), email, llamadas, video llamadas (tipo Skype) y cuales pueden esperar hasta la siguiente reunión de revisión de progresos.

A veces lo que crees que necesita una visita al despacho lo puedes resolver con una video llamada o un simple vídeo explicativo del funcionamiento de una herramienta. Una herramienta que utilizo mucho para estos casos es Loom.

- **Comunica los cambios importantes en tiempo**

Si se da un cambio importante en el proyecto, debes comunicarlo a la mayor brevedad al resto del equipo. No hay nada de fastidio más que darte cuenta de que has estado trabajando en vano.

Sea cual sea tu tipo de organización o empresa, la comunicación efectiva es un factor muy importante para tener éxito en cada proyecto, por lo que debe ser uno de tus grandes objetivos a conseguir desde este momento, si no lo era ya.

Desarrolla y difunde un protocolo con los elementos de comunicación efectiva en tu empresa que contenga estas máximas:

- Establece un propósito
- Realiza una escucha activa
- Ponte en el lugar del otro.
- Desarrolla una comunicación asertiva
- Expresa con tu tono de voz y tu cuerpo lo que dices con tus palabras
- Sé breve y claro en tu exposición
- Olvida los prejuicios
- Da y pide feedback
- Confirma que se ha recibido tu mensaje y viceversa
- Utiliza el feedback a tu favor
- Comunica los avances en tiempo
- Define el canal y entorno de comunicación
- Comunica los cambios importantes en tiempo