



2017

4

Mejorar la comunicación interpersonal en tu lugar de trabajo

abril

En el trabajo, nos relacionamos con compañeros, superiores y usuarios; damos y recibimos información, atendemos peticiones, prestamos servicios personales, gestionamos quejas, nos coordinamos con el equipo, expresamos emociones... y en todas estas acciones nos estamos comunicando con el otro. La comunicación es la base de nuestras relaciones, y éstas, son la principal fuente de bienestar, pero, el trabajo también puede ser fuente de muchos malentendidos.

Una comunicación eficaz permite que la organización funcione en armonía y alcance sus objetivos. De igual forma, será fundamental para afrontar situaciones críticas y encontrar soluciones adecuadas a los conflictos.

Ante una situación crítica, para lograr que la persona se comporte de un modo adecuado es necesario que esa persona quiera hacerlo, para lo cual tendría que preguntarme: ¿Por qué podría interesarle hacerlo? Y para ello, tengo que conocer lo que piensa sobre ese asunto, los beneficios que puede obtener si hace eso, los inconvenientes que le va a acarrear, para después persuadirle que haciéndolo los resultados serán mejores.





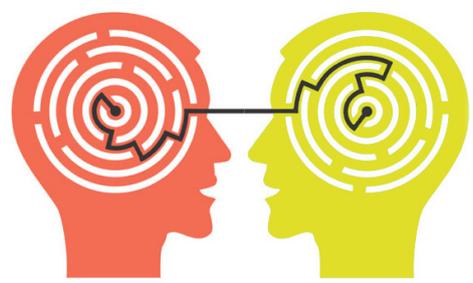
Cada persona somos responsables de lo que hacemos y decimos, pero también de lo que no hacemos y callamos. Demos a los demás el trato que nos gustaría recibir de ellos.

La mejor forma de comunicar es transmitir nuestro mensaje de forma abierta, directa, ordenada, clara, concreta y honesta. Recuerda que el lenguaje no verbal (mirada, expresión facial, gestos, posturas, tono de voz, silencios, etc.) tiene más fuerza que el significado de las palabras que emitimos, por lo que tienes que tomar conciencia de ello y usar un lenguaje no verbal coherente y que refuerce la idea que quieres comunicar con palabras. Puesto que la comunicación es bidireccional, es aconsejable conocer lo que la otra persona ha entendido de lo que tú le has dicho.

Un contacto básico con cada persona debe implicar:

- dirigirnos a ella por su nombre, el cual deberíamos de recordar, y si lo desconocemos, preguntarle personalmente cual es el nombre que debemos utilizar para dirigirnos a ella,
- saludar con una sonrisa o gesto amable, procurando que se sienta apreciada
- preguntar antes de hablar, escuchando con atención y verdadero interés su opinión, explicación o las dudas que tenemos acerca de lo que nos dicen,
- tratar mediante gestos de escucha activa y mensajes breves que la persona se sienta reconocida e importante en sus opiniones, méritos y esfuerzos,
- utilizar frases de cortesía del tipo: “lamento molestarle...”, “por favor, ¿tendría la amabilidad de...”, “quizá me equivoque, pero creo que...”, “gracias por ...”, etc
- tratar de ver las cosas desde el punto de vista del otro y asumir abiertamente los propios errores, una vez analizada la crítica recibida, disculpándose por el daño causado,
- usar frases que expresen deseos y preferencias, en lugar de exigencias; del tipo: “me gustaría que...” frente a “deberías...”,
- evitar: interrupciones, hablar por el otro, sobregeneralizaciones, juicios o consejos prematuros, expresiones que indiquen prepotencia o inflexibilidad en sus opiniones.





Una comunicación “asertiva” nos facilita ganar amigos e influir sobre los demás para que piensen como yo, para que me ayuden a conseguir mis intereses o para que cambien un comportamiento que considero perjudicial.

La habilidad que debemos utilizar para comunicarnos de forma eficaz y respetuosa con uno mismo y con los demás es la “asertividad”, que consiste en la capacidad de defender nuestros derechos y expresar nuestra opinión y emociones con franqueza, sin dejarse manipular y sin agredir. Una conducta asertiva nos permite hablar de nosotros mismos, discrepar abiertamente, luchar por nuestros intereses, pedir aclaraciones, hacer y rechazar peticiones, etc. sin sentirnos culpables por ello y procurando quedar bien con los demás. Esta habilidad se puede aprender.

Somos conscientes de que en situaciones de estrés, desacuerdo o frustración, la tendencia inmediata es evitar enfrentarnos o luchar con agresividad, pensando que con una actitud sumisa no seremos rechazados por los demás, o que empleando un estilo dominante y hostil (con insultos, amenazas, rechazo frontal, quejas...) conseguiremos lo que nos interesa. Sin embargo, aunque en ocasiones estas actitudes puedan ser las más aconsejables, no dejan de ser autoengaños, que aumentarán nuestra insatisfacción.

Elegir el camino de la crítica o el reproche para censurar es un error, ya que pone a la otra persona a la defensiva, pues le hiere en su autoestima y despierta el resentimiento. Todos necesitamos ser apreciados y reconocidos en lo que hacemos. Cuando un comportamiento de otra persona nos disguste o estemos convencidos de que está equivocada, y consideremos que tiene que corregir, indagemos que razones tiene para pensar o actuar de esa manera haciéndole preguntas abiertas, póngase en su lugar y pregúntese cómo reaccionaría usted, y solo después, si fuera el caso, pedirle un cambio de conducta mediante el sistema que llamaremos “**A.D.E.P.A.**”:

- **A** - Alabar sinceramente el esfuerzo o labor del otro diciendo un cumplido, sin introducir a continuación la palabra “pero”, y sí añadiendo alguna expresión del tipo “aun así”, “y ahora me gustaría que escucharas lo que tengo que decirte”,
- **D** - Describir de manera clara el comportamiento que hemos observado y que nos parece incorrecto, evitando juicios de desvalor de su persona
- **E** - Expresar nuestros sentimientos en primera persona (“mensajes-Yo”) acerca de dicho comportamiento, es decir, comunicarle como me siento o me afecta cuando se comporta de tal manera
- **P** - Pedir el cambio de conducta, describiendo de forma clara el comportamiento que deseamos y lo que esperamos de esa persona, y otros motivos, si los hubiera, para el cambio
- **A** - Agradecerle la atención prestada, transmitiéndole nuestra confianza en que la petición que le hacemos será tenida en cuenta.



Algunas sugerencias para impedir que un desacuerdo se transforme en una discusión:

- Acepte el desacuerdo evitando ponerse a la defensiva, ya que puede ser una oportunidad para corregirse antes de cometer un grave error.
- Gestione la expresión de su ira u otra emoción negativa para no bloquear la comunicación.
- Dele a su oponente la oportunidad de hablar y pregúntele hasta llegar a entender adecuadamente su posición y las razones que tiene para ello, permítale que se explique.
- Busque puntos de acuerdo, expóngalos, e intente que la otra persona los admita con un Sí.
- Exprese su postura de forma clara y firme, utilizando la técnica del “disco rayado” (repetiendo con brevedad su posición y el argumento, sin perder la calma, y sin recurrir a excusas).
- Emplace la conversación para otro momento, si necesita más tiempo para analizar las diferencias, valorar si le conviene acceder a la otra propuesta o pensar en nuevas soluciones al problema.
- Tener en la mente el principio de que en los conflictos el hecho de que las dos partes consigan algo de lo que quieren será un resultado más beneficioso y duradero, por lo que tendremos que ceder en alguna de nuestras pretensiones.

Enlaces

La comunicación en las organizaciones

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf 

La conducta asertiva como habilidad social

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf 

Estilos de comunicación

<https://youtu.be/gcu5RtPivHA> 

Técnicas para expresarse de forma asertiva

<https://youtu.be/BJINazy-quQ> 

Conducta asertiva

https://youtu.be/3MkOI5w_AbU 

Como ganar amigos e influir en los demás

<https://youtu.be/kBibTN2A4u8> 

Técnicas de comunicación para personal de enfermería

<http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf> 

Comunicación no verbal

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/para-todos-la-2/para-todos-2-comunicacion-no-verbal/1213512/> 