



MAPA Consulting - Management and Performance Associates – Junio 2005

No condene la opinión del otro porque difiere de la suya. Puede que ambos estén equivocados. Dandemis

Como entrenadores siempre buscamos frases para usar en nuestros cursos. Al encontrar la cita de Dandemis nos dimos cuenta de que nuestros programas de entrenamiento reflejan realmente ese espíritu.

En el caso específico de los gerentes, es muy fácil que estén en desacuerdo con miembros de su equipo. Una de las grandes desconexiones corporativas es contratar gente competente, lista, inteligente, creativa y pro-activa, pero – desafortunadamente – cuando expresan ideas que están en conflicto con las nuestras, tender a no ser tan abiertos como debiéramos.

Obviamente si no exploramos las ideas del otro, nuestras soluciones no serán las óptimas y los miembros del equipo no se sentirán escuchados, provocando un impacto negativo en su compromiso y motivación.

Por lo tanto, ¿qué debería hacer un gerente cuando escucha ideas y opiniones que difieren de las propias? Estas son nuestras pautas para este mes. Una selección hecha del contenido de nuestros talleres que hacen foco en influencia y en manejo de conflictos.

- 1) Controle su impulso de saltar a frases como: "está equivocado", "eso nunca funcionará", "así no se hacen las cosas aquí", "no estoy de acuerdo", o la famosa frase "sí, pero..."
- 2) En su lugar, experimente algo nuevo y novedoso: ESCUCHE. Al escuchar aprenderá y comprenderá la perspectiva del otro. Lo que parece una idea loca tiene sus meritos, sin mencionar que su posición puede que no difiera tanto de la del otro.
- 3) Demuestre que está escuchando. Esta puede ser la más poderosa herramienta para mejorar las relaciones interpersonales.

Use este consejo también en su vida privada, y nos agradecerá por siempre...

- 4) Resuma lo que escuchó, parafrasee y valore las contribuciones del otro.
- 5) Explore posibilidades; haga preguntas sinceras, buenas, con final abierto. Y por favor, no disfrace sus opiniones como preguntas (otro típico error corporativo, algo así como: "¿No cree que sería importante terminar el proyecto este viernes?")

Obviamente, no necesita estar de acuerdo con todo lo que escucha. Pero por lo menos demuestre que está escuchando, considerando el aporte del otro y explorando otras posibilidades.

Y luego - solo después de haber escuchado - demuestre que ha escuchado y explore el aporte del otro. Recién ahora será el momento de presentar su propio punto de vista.

No salte a las soluciones. Aunque no tenga preguntas y crea que su idea es la mejor del mundo, considere el "¿qué pasaría si...?"

Existen probabilidades de que su idea no funcione. Existen probabilidades de que otra persona tenga una idea mejor. Y si retomamos la cita del inicio, cabe la posibilidad de que ambos estén equivocados.

El juego se llama: explorar, analizar, discutir, considerar ventajas y desventajas, y luego tomar una decisión. Los miembros de su equipo estarán comprometidos y motivados si sienten que sus ideas fueron consideradas, aunque la decisión final sea la suya. Es el proceso lo que importa.

Para conocer más sobre nuestros programas de capacitación, por favor escríbanos a: **mapaconsulting@anzizar.com.ar**, **O llámenos al 54-11-4774-6100**, **O visítenos en www.mapa-consulting.com.ar**