



Bienvenido a MAPA Consulting - Management and Performance Associates

Hace pocos asistimos – como facilitadores - a una reunión en la que altos ejecutivos debían definir el contenido de un programa de capacitación orientado a mejorar la comunicación entre pares. Cualquiera podría suponer que personas de mediana edad y con mucha experiencia profesional se comunican bien. Nada más alejado de ese supuesto.

La reunión, sin una agenda clara, comenzó con la peor pregunta posible: ¿Cómo vamos a resolver este tema? Era una invitación a forzar soluciones sin ponderar alternativas, y a obviar las causas que provocaban la supuesta incomunicación.

A poco de comenzar ya había dos bandos definidos. Los gritones, que interrumpían e imponían sus ideas al grito de “A ver si me escuchan” y los callados, que sucumbían ante los gritos de los demás.

Este desafío de facilitación nos permitió identificar algunos patrones de conducta.

Pepe - el abanderado de los gritones - no tenía reparos en pisar la conversación de sus colegas. Enfocado en convencerlos, hablaba con voz cada vez más potente, hasta aturdirlos.

Ángela siempre esperaba tres segundos después que su interlocutor finalizaba, para comenzar a hablar, y consideraba un ataque personal las interrupciones de Pepe. A su vez Pepe se molestaba con los silencios de Ángela, sin poder apreciar el valor que realmente tenían.

Antonio, en un punto intermedio, solo interrumpía la conversación cuando consideraba necesario agregar una palabra para estimular al otro.

Callados y sin entusiasmo, un grupo de tres o cuatro personas nunca logró expresar su opinión, y nadie hizo nada al respecto.

Algunas sugerencias rápidamente propuestas nos permitieron facilitar la conversación:

1. Gritar nunca es una opción. Cuando esto sucede, es nuestra responsabilidad lograr que el otro exprese sus necesidades de forma tranquila. Una posible forma de ayudar es preguntar: ¿Pareces molesto, qué es lo que te preocupa?

2. Cuidado con la gente que no habla. El silencio no siempre es sinónimo de estar de acuerdo. Nuestra responsabilidad será involucrarlos en la conversación para obtener sus puntos de vista. Pregunte simplemente, “¿Cuál es tu punto de vista?”

3. Decir cosas es importante, pero saber como decirlas lo es mucho más. Las palabras que escuchamos forman el mensaje, pero también debemos ser concientes del tono de voz usado, la velocidad, la ironía, el momento y la intención.

4. Escuchar es tan importante como hablar. Nos permitirá tomar distancia, re-enfocar y luego volver a participar, con un patrón de calidad diferente.

5. Todos tenemos un estilo propio. La flexibilidad para entender el estilo de los demás y adaptarnos hará la diferencia. Ser diferente a los demás no significa estar loco. Simplemente significa que somos diferentes.

Para conocer más sobre nuestros programas, por favor contáctenos

- por e-mail a: mapaconsulting@anzizar.com.ar
- por teléfono al: **(54-11) 4774 6100**
- o visítenos en: www.mapa-consulting.com.ar

iHasta la próxima!