

Como mejorar la comunicación verbal

MEJORE SU HABILIDAD DE HABLAR

"El arte de hablar" no significa dar un discurso desde un púlpito, más bien quiere decir la habilidad de organizar pensamientos y expresarlos en forma clara y convincente a una persona o a varias personas. Es tener la habilidad de responder oportunamente y con la respuesta correcta. Es fácil saber qué decir a una persona cuando ella no se encuentra en el lugar, pero ¿es igualmente fácil decir las mismas cosas cara a cara?

SEA ACCESIBLE

Generalmente "siempre estamos muy ocupados" para comunicar. Ser accesible quiere decir mantener un contacto regular con el personal con quien tratamos, cuanto mayor sea el contacto con el personal, mayores serán las oportunidades para conseguir y proporcionar información.

APRENDA A ESCUCHAR

La comunicación verbal presenta un esquema de ida y vuelta tal como el intercambio de juego entre dos tenistas. Las palabras e Ideas del que habla salen, y las respuestas del receptor regresan a él. La oportunidad de ajustar el mensaje a las reacciones del que escucha es la gran ventaja que tiene el que habla sobre el que escribe. Pero esta ventaja se pierde si el que habla no escucha.

Muchos expertos en comunicación dicen que escuchar es el concepto más importante en la comunicación verbal, y la experiencia nos enseña que este es el punto más débil de la mayoría de las personas. Una razón es que escuchar hiere al "yo" de las personas.

CONSEJOS PARA MEJORAR LA FORMA DE ESCUCHAR

- Haga que el que habló se sienta cómodo. Observe y actúe en forma interesada.
- De toda su atención al que está hablando. No haga otra cosa mientras está escuchando.
- Sea paciente
- Haga preguntas
- No interrumpa
- No pierda el control
- No critique ni juzgue

CONSIGA QUE EL RECEPTOR LO SINTONICE

Es usual que cuando se habla a una persona ésta no le ha escuchado porque su "mente estaba en otro Lado". Para lograr que una persona lo sintonice, primero, se debe atraer su atención empleando términos que les sean familiares y demostrando a cada receptor cómo sus propios objetivos y satisfacciones se encuentran involucrados en el tema.

DE RAZONES

Cuando se toma una acción es que existe una buena razón para ello. Si la persona toma esas razones y la usa, su comunicación será mejor aceptada y entendida. A las personas les gusta saber el por qué.

NO VIOLE LAS CONFIDENCIAS

Una manera fácil de cortar rápidamente la comunicación verbal es divulgar la información que se ha dado a la persona en forma confidencial o utilizarla para avergonzar a alguien.

PROCEDA CUANDO SEA NECESARIO

Otra manera de cortar la comunicación hacia arriba es escuchar los problemas pero, no tomar ninguna medida al respecto.

LLEGUE PRIMERO

Una de las ventajas de la comunicación verbal es su rapidez, por lo tanto debe emplearse para "llegar primero" informado antes de que la noticia llegue por otra fuente.

IDEAS IMPORTANTES SOBRE COMUNICACIÓN

- Principio de comunicación en dos sentidos: una efectiva actuación de trabajo depende del continuo flujo de comunicación hacia arriba y hacia abajo.
- Principio de escuchar: escuche antes de hablar
- Dé razones. Un empleado puede practicar su iniciativa sólo cuando ha entendido el trabajo.
- La acción dice más que las palabras. Para ser aceptada la comunicación al personal debe estar de acuerdo con la actitud que tome el ejecutivo.