



Hablando

Uno-a-Uno

6 consejos para mejores conversaciones.

POR: KATHLEEN FORDYCE/

Traducido por: Javier Córdova González

Todos los días ejercitamos nuestras habilidades de comunicación durante las interacciones sociales. La forma en que nos comunicamos uno-a-uno puede hacer o romper una relación, y de la manera cómo nos expresemos, manejemos la confrontación y trabajemos hacia un compromiso hace toda diferencia.

Afortunadamente, Toastmasters es una gran ayuda en esta área. Las habilidades practicadas en las reuniones del club te ayudan a hablar con los niños, mantener conversaciones difíciles con empleados, hablar efectivamente a los jefes, hacer que los clientes potenciales se conviertan en clientes nuevos y manejar los desacuerdos con los amigos.

Liliana Valle, ACB, una gerente de aeropuerto en California dice: "Fueron aquellas habilidades que aprendes al hablar en público -gestos manuales, contacto visual, tratar de obtener un acuerdo para estar en la misma sintonía, ser capaz de captar las señales, los movimientos- que pienso que me ayudaron a conseguir mi trabajo". Ella fue promovida sólo seis meses después de unirse Toastmasters.

Perfeccionar tus habilidades interpersonales y para hablar pueden ayudarte en todas las situaciones, dice Mary Claire O'Neal, consultora en comunicación, entrenadora y autora de Lexington, Kentucky. "Entre más mejores en la parte interpersonal, te convertirás en mejor orador", dice ella. "Puedes estar consciente de la situación que te conecta mejor con tu audiencia".

Empieza a mejorar tus habilidades de comunicación y relaciones con estos consejos expertos.

1 Considera a Tu Audiencia

Los Toastmasters saben que antes de preparar un discurso, debes considerar a tu audiencia y su familiaridad con el tema. ¿Qué hay para ellos? ¿Comparten algo en común contigo? ¿Tal vez una carrera, una pasión o un interés? Del mismo modo, es importante que desarrolles una comprensión con cualquier persona con la que hables uno-a-uno.

Robyn Hatcher, un experto en habilidades de comunicación con sede en la ciudad de Nueva York y autor del libro *Standing Ovation Presentations*, dice que la clave para una buena comunicación con otras personas es "averiguar tres cosas: qué los motiva, cuál es su estilo de comunicación y cómo prefieren obtener la información".

Hatcher ofrece un ejemplo que a menudo ve cuando trabaja con empresas para mejorar la comunicación. Muchos empleados, al hablar con el jefe le proporcionan información detallada cuando el jefe sólo quiere un resumen rápido. Si conoces a alguien que lucha por aguantarse hasta el final de largas discusiones, asegúrate que tu mensaje sea sucinto para que la persona no se frustre.

Planear tu mensaje de antemano también es importante, -especialmente cuando una situación tiene el potencial de exaltar los ánimos, dice O'Neal.

"Muchas veces la gente está en el modo de drama y confronta a alguien -y eso no hace otra cosa que crear un mal resultado", dice Crea estrategias para tu comunicado como lo harías con un discurso, aconseja O'Neal.

2 Examina Tu Intención

Es importante examinar tus sentimientos e intenciones antes de una conversación, para asegurarte que sabes lo que quiere decir y por qué quieres decirlo. Identifica tu objetivo final y cómo impactará a la persona con quien estarás hablando.

"Tenemos que pensar, *¿Qué hay para ellos? ¿Cuál es mi ganancia y cómo voy a comunicarla?* ", Dice Hatcher.

"Cuando se tiene una conversación con alguien, piensa de ella como la persona más interesante del mundo. Ser curioso te apartará de ser crítico".

Si estás hablando con tu hijo o cónyuge de un problema en casa, no te descargues o acuses, dicen los expertos, pero presenta tu mensaje de manera que muestre que quieres trabajar juntos para resolver el problema. Por ejemplo, no digas, "Siempre dejas tus zapatos en medio del cuarto". En cambio, di, "Cuando dejas los zapatos en medio del cuarto, pienso que no te importa si me tropiezo con ellos"

"Se trata de alinear la mente y el corazón", dice O'Neal ", y asegurarte que la intención de tu comunicación es la más alta que puede ser y que viene de un lugar de compasión, o en el caso de la familia, del amor".

Stephan Labossiere, un coach de relaciones y orador de Atlanta, Georgia, dice que ser positivo es crítico. "Si haces eso, incluso si alguien tiene un estilo diferente del tuyo, se hace más fácil para ellos que ser receptivos a lo que dices".

3 Presta Atención a Tus Señales No Verbales

Contacto visual, postura, tono de voz, gestos manuales y otras señales no verbales impactan tanto a las conversaciones como a los discursos. "Es como si hubiera una lupa sobre ti, porque la mayor parte del tiempo cuando estás hablando, no hay nada más [para la otra persona] que verte", dice Hatcher, coach en habilidades de comunicación de Nueva York.

Las señales no verbales son aún más importantes cuando conoces a alguien por primera

- Autor Robyn Hatcher

vez. Por ejemplo, se necesita el contacto visual, pero no deberá ser exagerado, porque puede hacer que alguien se sienta amenazado, dicen los expertos en comunicación. Las personas también pueden interpretar mucho por el tono de tu voz; por ejemplo, si terminas cada aseveración como pregunta, esto podría hacerte parecer inseguro.

Jeanne McDermott, CC, propietario de un negocio pequeño en Massachusetts, dice que la retroalimentación que recibe en su club la ha hecho más consciente de las señales no verbales. "Cuando salgo con amigos, y en situaciones de relaciones con otras personas, no sólo pienso en lo que estoy diciendo, sino en cómo me veo", dice ella.

4 Escuchan atentamente

"La comunicación es acerca de hablar y escuchar", dice Labossiere. "No escuchas para hacer una refutación, sino escuchas para entender la manera de cómo la otra persona se siente".

O'Neal sugiere trabajar estando presente en el momento y bloqueando todas las distracciones. "Una persona que te habla merece nada menos que toda tu atención. Eso significa que tienes que oír exactamente lo que se dijo en el momento".

Asegúrate de enfocarte en lo que la otra persona está diciendo y no en cómo vas a responder. "Si sólo estás esperando la oportunidad de entrar de nuevo a la conversación, no habrá el progreso que es posible hacer", dice Labossiere.

¿Tienes problemas para mantenerte enfocado? Sé curioso. "Cuando se tiene una conversación con alguien, piensa de ella como la persona más interesante del mundo. Ser curioso te apartará de ser crítico ", dice Hatcher.

5 Reconoce a Otros

Una manera fácil de mejorar las relaciones, los expertos en comunicación dicen, es reconocer regularmente a las personas cercanas a ti. Señalando lo que te gusta, admiras o respetas de alguien, y agradecerle también por las pequeñas acciones, puede ayudar en el trabajo y en tu vida personal.

También es importante reconocer los sentimientos de alguien durante una discusión. "Si rechazas a alguien, lastimas el potencial de la futura comunicación eficaz con ese individuo, porque sentirá que no puede hablar contigo", dice Labossiere, coach en relaciones de Georgia.

Él añade que "algunas personas creen,

yo no puedo desdeñar a mis compañeros de trabajo y a mi esposa -pero con los niños, no tengo que reconocer cómo se sienten".

No es cierto. Labossiere dice, "Todos hemos sido niños, y sabemos cómo se siente ser rechazados por nuestros padres cuando tratamos de expresarnos ante ellos. Nos hace no querer hablar con ellos de nuevo".

Tú puedes disciplinar a los niños y estar en desacuerdo con ellos, pero reconoce sus sentimientos para que puedan estar cómodos hablando contigo.

6 Mantente Firme

Ser asertivo significa que tu opinión es tan importante como la de cualquier otra persona, dice Hatcher. Expresar tu opinión debe hacerse sin dañar, herir o faltar al respeto a la otra persona, añade, pero "necesitas hacerlo tu derecho, o deber, mantente firme".

"Algunas personas piensan, no puedo estar desdeñoso a mis compañeros de trabajo y mi cónyuge, pero con los niños, yo no tengo que reconocer cómo se sienten".

- Relación entrenador Stephan Labossiere

Muchos Toastmasters nuevos temen hablar frente a una audiencia, pero son lentos al abordar sus miedos a medida que progresan en el programa. Puede ser lo mismo cuando enfrentan a otros uno-a-uno. Se necesita confianza para

sentirte cómodo compartiendo tus sentimientos, pensamientos e ideas. La práctica ayuda a aumentar la confianza al tratar con situaciones difíciles.

"A veces practico con mi esposo antes de sostener una conversación difícil con alguien, para asegurarme de que lo estaré haciendo de una manera no amenazadora", dice O'Neal, el consultor de comunicación de Kentucky.

Hatcher también sugiere hacer pequeños cambios para mejorar tu confianza. Modificar tu lenguaje corporal y tono de voz puede aumentar tu nivel de confianza. El "poder de posar" es otra gran herramienta, dice ella. En una Plática TED extremadamente popular en el 2012,

la psicóloga social Amy Cuddy introdujo el concepto de poder de posar para estimular la confianza de uno. De pie o sentado en una pose poderosa -una en la cual esencialmente ocupas

tanto espacio como te sea posible- es como gritarte un estímulo interno, dice Cuddy.

Avanzando

En cada relación, habrá conversaciones que no irán como se previeron, pero si inicias con buenas intenciones y sigues adelante, deberás ver una mejoría. Como lo señala O'Neal, lo único que podemos controlar en este mundo es a nosotros mismos -nuestras reacciones, respuestas, pensamientos, sentimientos y declaraciones. Así que si hacemos las cosas bien, entonces aunque a alguien no le gusta nuestro mensaje, "habremos hecho lo mejor que pudimos", dice ella.

"Si la gente aprende a dar sus mensajes de una manera más positiva y amorosa", Labossiere añade, "ellos verán un aumento significativo en las conversaciones efectivas y productivas." T

KATHLEEN FORDYCE es escritora independiente que vive en Nueva York. Síguela en Twitter @KathleenFordyce o visite su sitio web

www.kathleenfordyce.com.

Traducido del artículo, "COMMUNICATION/ Speaking One-on-One", Págs. 16 – 19. Revista TOASTMASTER, DECEMBER 2015.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. jacogo@hotmail.com

Habla inteligentemente en la Fiesta de Navidad en la Oficina

POR: DON GABOR/ Traducido por: Javier Córdova González

Todo el hablar es hablar en público -ya sea que estés dando una presentación de Tópicos de Mesa en tu club local o teniendo una pequeña charla con tus colegas y clientes en la fiesta de navidad de la oficina. Haz el ridículo en una conversación en la fiesta de la oficina y tu imagen profesional podría tener problemas. Mantén estos consejos en mente:

No hagas comentarios inapropiados, ni siquiera en broma

Hacer insinuaciones sexuales o contar chistes subidos de tono es una manera segura de enviar a tus prospectos por adelantado a una espiral descendente. Nunca olvides que la fiesta en la oficina es una situación de negocios, no social, donde la mayoría de las reglas de etiqueta de negocios se aplican.

No hagas preguntas cerradas

Hacer este tipo de preguntas -las que se contestan sólo con un "sí" o un "no" (por ejemplo, "¿Disfrutaste tu comida?")- reprimirá la conversación. En su lugar, demuestra atención y un deseo de encontrar puntos en común al hacer preguntas abiertas que animan a otros a elaborar y revelar información sobre sí mismos. Comienza con preguntas "¿Por qué...?" o "¿Qué piensas acerca de...?"

No hables o demasiado o muy poco de ti

La gente disfruta hablar de sí mismos y de sus mascotas, hijos y nietos, pero si eres el único que habla, muy pronto aburrirás a los invitados. Por otro lado, si eres muy hermético, entonces la gente creerá que eres muy reservado, que estás a la defensiva o que careces de interés y entusiasmo.

El remedio es intercambiar información sobre diversos temas ligeros [con quien estás hablando] más o menos al mismo ritmo para que ambos sepan lo que el otro disfruta y sobre lo que le gusta hablar. Ofrece algo de información y luego dale a la otra persona el tiempo suficiente para que responda ampliamente con su propia información.

No hables de política o de temas controversiales

Discusiones políticas pesadas o pláticas sobre temas sociales de mascotas a menudo polarizan a las personas que de otro modo se llevarían bien. Lo mejor que puedes hacer cuando alguien trae a colación un tema político o controvertido es decir, "Nunca discuto estos temas en las fiestas". Luego, depende de ti cambiar la discusión a un tema menos volátil.

La fiesta en la oficina es un gran lugar para charlar, desarrollar relaciones y mejorar las relaciones con tus colegas, conocidos y clientes. Siempre que te enfoques en temas optimistas que lleven a compartir intereses comunes, metas y experiencias, tendrás mucho de qué hablar!

DON GABOR es orador profesional y autor.

Localízalo en www.dongabor.com. Su último libro, coescrito con Saori Kawano, es Chef's Choice.

Traducido del artículo, "**COMMUNICATION/** Talk Smart at the Holiday Office Party", Pág.19. Revista TOASTMASTER, DECEMBER 2015.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM.

Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin.

jacogo@hotmail.com