

Bandeja llena

Comunicación empática

LOS MAILS Y EL MESSENGER LABORALES PUEDEN SER UN DOLOR DE CABEZA O UNA HERRAMIENTA EFICIENTE SI REALMENTE TE CONECTÁS.

POR MELI NAVAS. FOTO DE FLORENCIA COSIN

MARIA GABRIELA CAMPODÓNICO

39 AÑOS, GERENTA DE GESTIÓN DEL TALENTO & PEOPLE CARING.

"Cada vez que tengo que comunicarme con mis colegas, intento conectarme con ellos y abrimme para generar un vínculo, eso me garantiza que me lean o escuchen bien. Trato de ponerme del lado de quien lo recibe, para ser lo más clara y precisa posible. Pienso que en una empresa con más de 16 mil personas, como en la que trabajo, el mail es una herramienta muy valiosa, porque llega a todos. Por eso, es importante usarla con conciencia, sobre todo si vamos a decir algo sensible".



La comunicación es la base de las empresas. Todos los días enviamos y recibimos cientos de mensajes de las distintas personas con quienes trabajamos.

Para que el mensaje llegue de la manera que queremos, primero hay que pensar qué es lo que vamos a decir y luego, cómo lo vamos a comunicar. Ese cómo es la clave, ya que define si va a ser atractivo o no para quien lo recibe o, dicho de otra manera, determina si tu compañero va a escucharlo o a leerlo con atención. Si observás, cada uno de nosotros prefiere un cómo diferente. A algunos les gustan los mails cortos y directos, estilo “OK”; y otros los prefieren más adornados, tipo “hola, buen día, ¿cómo estás, tanto tiempo?, ¿qué tal tus hijos?”. Algunos eligen, en cambio, chatear por Messenger interno (aunque tenga a su compañero al lado), otros prefieren *skypear* o hablar personalmente, y hay quienes si pudieran no comunicar nada, ¡mejor todavía!

Por eso, la comunicación empática te permite ordenarte y conectarte más y mejor con tu equipo.

Cómo ejercitar tu empatía

Si imaginamos que el mensaje que queremos dar es un regalo y el cómo su envoltorio, entonces comunicar empáticamente sería contar con la capacidad de saber qué papel o moño podría gustarle más al otro. Así nos aseguramos de que el mensaje resulte lo suficientemente atractivo para el receptor. Pero ahora, la pregunta del millón: ¿cómo hacemos para darnos cuenta de qué envoltorio prefiere?

1. Rompé tu propio estándar: el primer paso es reconocer que el otro no es una extensión nuestra, y para esto necesitamos cortar con la inercia y el automatismo. ¿Cuántas veces te pasó contestar apurada un mensaje de WhatsApp y después te diste cuenta de que sonaste un poco cortante y se subsanaba poniendo un “buen día”; o apretaste el famoso “responder a todos” y enviaste información que solo era para tu jefe? ¡El piloto automático es un mal de la época! Por eso, te invitamos a poner pausa y a prestar atención no solo a lo que decís, sino también a lo que asumís. De esta manera, probablemente te des cuenta de que no había forma de que tu compañero adivinara que vos ya habías arrancado a presupuestar si no se lo habías dicho nunca. ¡Tomarte un minuto para pensar qué mensajes querés dar es la única forma de ahorrarte un montón de mails, llamados y mensajes!

2. Prestá atención: una vez que hayas frenado y que sepas qué es lo que querés comunicar, es hora de pensar en cómo lo vas a decir o, si seguimos con la metáfora del regalo, de elegir el papel para envolver. Acá la clave es: observar a los demás para darte cuenta de qué necesitan. Si alguien te manda un mail larguísimo y vos le contestás con un “OK”, puede resultarle ofensivo. Para no errarle, tratá de responder de la misma manera.

Cuando prestes atención a las personas, vas a ver que todas emiten señales claras acerca de cómo prefieren recibir tu mensaje e incluso qué medios prefieren. Por eso, tu jefe

es más de mandarte mails o llamarte, tu compañera no es cortada sino que prefiere ir directo al grano con un WhatsApp y tu cliente de Colombia ama las introducciones más afectuosas. Ahora que ya reconociste las señales, entonces podés empezar a liderar la comunicación en tu trabajo y a usarla para construir vínculos fuertes.

3. Llevalo a la acción: un buen líder es el que sabe cómo utilizar los recursos para alcanzar sus objetivos, y en la comunicación pasa lo mismo. Ahora que ya sabés cuál es el mensaje que querés dar (por ejemplo: comunicar los resultados de la última auditoría) y que observaste cuáles son las preferencias de tu compañera (mails cortos y sin archivos pesados), entonces ya podés comunicarlo empáticamente (o hacerlo atractivo para ella: un email sin adjuntos y con lo más importante escrito en 5 líneas). Eso es liderar la herramienta de comunicación: tu colega siente que vos la entendés y, así, el vínculo entre ustedes se fortalece. Todo gracias a que lograste comunicar empáticamente lo que querías, porque supiste elegir una buena vía de entrada, es decir, la que era mejor para ella.

¿Cuáles son los beneficios?

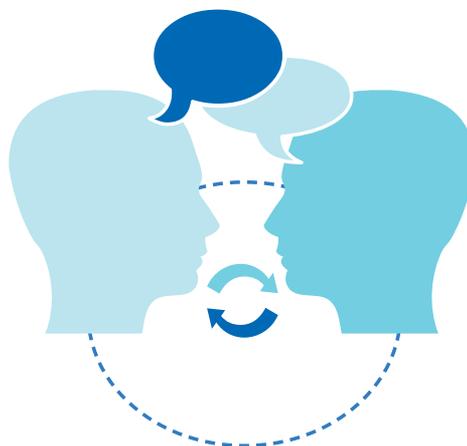
Te conectás mejor con los demás: cuando comunicás empáticamente, las otras personas se sienten más cómodas con vos y, en consecuencia, se abren más.

Vas a poder ser más objetiva y justa: te ayuda a entender mejor a tus compañeros, a separarte de las emociones ajenas y a poder ir más allá de los prejuicios.

Ganás respeto: liderás con el ejemplo. Si empezás a mostrarles a los demás que te importan y que sos respetuosa de sus opiniones, van a hacer lo mismo con vos.

Abrís tu cabeza: tenés una visión más rica porque aprendés a pensar las cosas desde diferentes puntos de vista y a incorporar nuevas formas de pensar.

Fortalecés tus relaciones con los demás: ser más empática es una excelente forma de fidelizar los vínculos y de que las personas confíen más en vos. Dos aspectos clave para poder usar después en todas las negociaciones laborales. ●



Una imagen del proceso empático... vale más que mil palabras.

CÓMO INFORMAR MEJOR

► **Para cuestiones importantes:** buscá un asunto atractivo para quien lo recibe y evitá que quede en el medio de una cadena.

► **Para comunicaciones delicadas:** llamá antes para poner a la persona en contexto. Si es un mensaje conflictivo, planificá bien el cómo.

► **Si es mucha información:** incluí dos líneas al principio que resuman lo que estás mandando, anticipatelo a que quizá no lean el mail entero.

► **Hacé “bolupreguntas”:** está bueno que el otro vea que estás interesada en saber si entendió o si entendiste bien. Esta es la cura para no asumir.



EXPERTA CONSULTADA

Lic. Andrea Churba
Coach y creadora del modelo Business Therapy.