

HABILIDADES RELACIONALES COMO MANDO

Introducción

Las actividades de un manager implican principalmente recibir información, comunicar, transmitir conocimiento y ayudar a las personas y los equipos con su metodología y toma de decisiones.

Estas actividades fundamentales sólo se pueden llevar a cabo exitosamente mediante un sistema de comunicación adecuado.

Por lo tanto, un manager efectivo necesitará:

- Utilizar los métodos de comunicación correctos.
- Aprovechar al máximo el tiempo dedicado al contacto con el equipo.

1 Seleccionar las herramientas de comunicación correctas

Seleccione las **herramientas de comunicación e información** que tiene disponibles (entrevistas, reuniones de departamentos, reuniones de operaciones, contacto informal, correos electrónicos, etc.) de acuerdo con:

- El **contexto**.
- Su **objetivo**.

Para crear relaciones basadas en la confianza y la colaboración:

- Cree **espacios de comunicación**, en donde pueda tener intercambios con sus colaboradores.
- Concéntrese en el **contacto informal**.

Cuando nos comunicamos, lo más importante no es lo que decimos, sino garantizar que la otra persona comprenda y esté dispuesta a proceder de acuerdo con la información.

- La información se centra en la relación entre una persona y una información.
- La comunicación se centra en la relación entre las personas y sus intercambios.

Al decidir la herramienta a utilizar, fórmulese estas tres preguntas:

- ¿Necesito transmitir información o estar en contacto directo con la otra persona?
- ¿Es importante el asunto?
- ¿Es urgente?

La comunicación entre un manager y su equipo es la clave para crear confianza.

2 Conducir una reunión

¡Ninguna reunión es igual a otra! Ya sea que el motivo sea transmitir información, debatir un tema en especial, resolver un problema o llegar a una decisión colectiva, cada reunión tiene sus propias **características y puntos a observar** que se necesitan identificar.

La **preparación** y la **organización** son fundamentales para garantizar el éxito de una reunión.

Una reunión efectiva requiere del equilibrio justo entre la **sociabilidad, la estructura y la autenticidad**.

Los objetivos deberían ser:

- Explícitos: expresados de forma clara.
- Expresados utilizando un verbo de acción.
- Comprobables: cuantificables o relacionados con los criterios de éxito.
- Realistas: adecuados a la duración de la reunión y la cantidad de participantes.

3 Llevar a cabo una entrevista personal

La entrevista personal es una excelente forma de comunicarse.

Para garantizar que sus entrevistas sean exitosas, recuerde los siguientes puntos:

- **Preparación.**
- **Estructura.**
- **Comunicación** en general.
- **Escuchar** en particular.

Así como aplica esta metodología, concéntrese en la otra persona y desarrolle su capacidad de escucha para crear un intercambio efectivo.

4 Manejar situaciones interpersonales delicadas

Antes de reunirse con un miembro del equipo, aclare el objetivo de la entrevista. Se trata de:

- ¿Manejar un error o una falta de cumplimiento?
- ¿Realizar una petición?
- ¿Decir “no”?

Adapte la estructura y el tono de su mensaje al objetivo y asegúrese de que no desmotiva al miembro del personal a su cargo.

Cómo ocuparse de un error:

1. Proporcione un breve resumen de los hechos y sus consecuencias negativas.
2. Exprese su descontento (opiniones y sentimientos).
3. Pídale a la otra persona que sugiera soluciones concretas.
4. Ofrezca su ayuda.
5. Indique las consecuencias positivas del cambio.

Cómo manejar la falta de cumplimiento:

1. Proporcione un breve resumen de los hechos y sus consecuencias negativas.
2. Recordarle a la otra persona las reglas.
3. Exprese su descontento: opiniones y sentimientos.
4. Pedirle a la otra persona que se comprometa a respetar la regla.
5. Indique las consecuencias positivas del cambio.

Conclusión

Para aumentar la eficacia de sus relaciones con las personas o los grupos:

- Adapte su sistema de comunicación e información a su equipo y su área de actividad. Elija la herramienta correcta para cada situación.
- Prepare y lleve a cabo las reuniones de su equipo de tal forma que se conviertan en una oportunidad para los intercambios y la colaboración para aumentar el rendimiento.
- Prepare sus entrevistas personales de manera que ayude a progresar a su personal y actúe positivamente para aumentar su motivación.