

LA ENTREVISTA DE FEEDBACK: habilidades de comunicación

REGLAS BÁSICAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

No divagar, ir al grano

Pregunta si estás siendo claro

No es verdadero lo que dice A sino lo que entiende B

Elimina malos hábitos: hablar lento, rápido, con dudas

Cambia volumen y tonos. Enfatiza lo importante

Observa las señales no verbales de desinterés o incomprensión

Efecto Pigmalión. Si esperas cosas positivas generarás un clima cálido

Adapta tu vocabulario al lenguaje del receptor

Conoce bien el tema del que hablas

Consigue que la autoestima de tu interlocutor se conserve

Cuida la gramática

Sé tú mismo

La responsabilidad de la comunicación es del emisor

HABILIDAD PARA ESCUCCHAR (escucha activa)

Ser consciente de la importancia

Decidir si deseo escuchar

Reservar un tiempo para escuchar

Preparar la situación

Aceptar la forma de comunicar del otro

No desestimar a determinadas personas

Abrir puertas: me gustaría oír tu opinión

De información con gestos y con el cuerpo

De información con palabras

Observar al interlocutor, identificar expresiones y sentimientos

Controlar los silencios, no interrumpir

No juzgar lo que nos dicen

No ofrezca ayuda o soluciones prematuras

No rechace lo que siente la otra persona

No cuente su propia historia

No contraargumente: yo también ...

Evite el síndrome del experto

No hable demasiado

Respete las pausas

Escuche hasta que el otro haya terminado

HABILIDAD PARA HACER UNA CRÍTICA

- ✓ Recordar: nadie es perfecto
- ✓ Criticar es dar criterios para cambiar
- ✓ Tiene derecho a criticar
- ✓ Sea cortés y positivo habitualmente
- ✓ Céntrese en lo que debería mejorarse o cambiar
- ✓ Asegúrese de que se basa en hechos objetivos
- ✓ Delimite el comportamiento que desea criticar
- ✓ Asegúrese de que es posible cambiar el comportamiento
- ✓ Sea oportuno y prepare la situación
- ✓ Sea respetuoso con la otra persona
- ✓ Utilice mensajes en primera persona
- ✓ Ofrezca incentivos para el cambio

HABILIDAD PARA AFRONTAR LAS CRÍTICAS

- ✓ Escuche la crítica que le hacen
- ✓ Resuma la crítica que le han hecho
- ✓ No reciba la crítica como una obligación para cambiar
- ✓ Pregúntese qué importancia encierra la crítica
- ✓ Pregúntese quién le hace la crítica y por qué
- ✓ Solicite las aclaraciones que considere necesarias
- ✓ Pregúntese si le hacen la misma crítica a menudo
- ✓ Si es procedente y decide aceptarla, hágalo de modo asertivo
- ✓ Sea sensible al esfuerzo que supone a la otra persona hacerla
- ✓ Valore el coste que le supone aceptar el cambio
- ✓ Si no está de acuerdo, niegue la crítica de forma asertiva
- ✓ Si no está de acuerdo con el modo en que se la hacen, sugiera cambios

HABILIDAD PARA AFRONTAR IRRITACIÓN Y HOSTILIDAD

- ✓ Una reacción emocional intensa tiene una vida relativamente corta
- ✓ Plántese reducir la intensidad de la reacción emocional
- ✓ Espere a que la irritación vaya disminuyendo
- ✓ No diga que se calme o intente defenderse de la reacción
- ✓ Escuche
- ✓ Resérvese sus propios juicios
- ✓ Sea sensible al estado emocional del interlocutor
- ✓ Modifique el ambiente
- ✓ Introduzca cambios que generen emociones incompatibles
- ✓ Active su control emocional