

Nuevo Management

La comunicación en la coordinación de acciones

La comunicación en la coordinación de acciones

Desde que detectamos una oportunidad hasta que ésta se materializa, la comunicación es el vehículo capaz de conducirnos por el ciclo de coordinación de las acciones posibles con los demás. Optimizarla puede ser una clave en la mejora de resultados y de nuestras relaciones.

Sea en el ámbito personal o profesional, es una constante que se cumple siempre, con frecuencia, en nuestro día a día, inevitablemente, ya que estamos rodeados de personas con las que interactuamos, porque por independientes u autónomos que seamos necesitamos algo de los demás.

En algún determinado contexto somos dependientes, unos tienen aquello que podemos necesitar, de igual manera que otros pueden carecer de algo que nosotros podemos brindar. Sin embargo, muchas veces no somos conscientes de la importancia de esto y merece detenerse a reflexionar sobre ello, para estar atentos a las posibilidades a las que podemos optar, y mejorar nuestra comunicación para una correcta coordinación de acciones.

Como seres sociales que somos, estamos en constante comunicación con los demás. Esta comunicación encierra un motivo, siempre es así, aunque unas veces sea explícito y otras tácito. En cualquier caso, mediante nuestra comunicación intercambiamos información, pero también declaramos metas u objetivos (motivos) o la manifestación de nuestras inquietudes, y al participarlas a los demás se crea un contexto en el que es posible articular peticiones u ofertas que reúnan ciertas condiciones de satisfacción, en un trasfondo de sinceridad mediante el cual se llegue a un compromiso de acciones futuras. Cuanto más explícitos seamos mejores resultados obtendremos. Hacer peticiones y ofertas es generar acciones a futuro.

¿Eres de los que se atreven a realizar peticiones? Hacer una petición expone a quien la realiza, pero a cambio, el manifestarla le puede permitir obtener la colaboración que precisa. Muchos no se atreven, porque se frustran con un "no" como respuesta perdiendo oportunidades. A veces, consideramos que algunas personas no paran de pedir y esto nos incomoda, pero en realidad, lo que pasa es que no nos atrevemos a denegar una petición, con el consiguiente compromiso a algo que no deseamos. En este caso, esto delataría una falta de asertividad y puede convertirnos en un instrumento de uso en personas dominantes que sacarán partido e incluso abuso de ello.

¿Realizas ofertas o deseas hacerlas y no te atreves? Por otro lado, la oferta nace de una voluntad de servicio y hacerlo exige sentirse valioso, hacerlo es dar posibilidades a otros; negarse a hacerlas es perder algo que nunca llegaremos a hacer. Algunas personas con un bajo autoconcepto no las realizan, piensan que de esta manea no

pueden perder nada, ya que existe el riesgo de que sea rechazada, pero cuando esto suceda, consideremos que no es a nosotros a quien se rechaza sino a la oferta, o a alguna de las condiciones de la misma.

Las posibles respuestas a nuestras peticiones u ofertas son: aceptar, declinar, posponer la propuesta, contra-ofrecer. El camino hasta obtener la respuesta que conlleve al acuerdo puede requerir de negociación, para concretar: qué vamos a hacer, cómo vamos a hacerlo, y cuándo se va a hacer. Una vez están pactados estos puntos, si conseguimos el "sí", entonces hemos generado una "promesa" firme.

La promesa expresa una intención de generar acciones y el compromiso de hacer que el futuro concuerde con tales palabras. El compromiso no es una obligación, pero el no cumplir con él puede dañar nuestra imagen pública, puede hacer que se pierda la confianza en nosotros y esto nos puede cerrar puertas en el futuro. Una promesa queda limitada a lo explícito de la misma, formulada de forma tan clara como una petición, con la responsabilidad de quien promete. Las expectativas de quien recibe la promesa deben coincidir con lo pactado de forma implícita, pues si van más allá no están siendo realistas.

Cuando se llega al periodo de ejecución de la promesa puede ser que todo funcione según lo previsto, o bien: pueden aparecer dificultades para cumplirla. Esto puede requerir que se tenga que volver a negociar el plazo de entrega, o alguna otra condición previamente establecida. Es fundamental que de preverse o producirse estos cambios se comuniquen inmediatamente para volver a obtener una nueva declaración de aceptación. Insisto en que la experiencia afirma que no siempre se cumple lo pactado con la consiguiente queja y deterioro de las relaciones. No tanto por el hecho en sí de que aparezcan dificultades, sino porque éstas no suelen ser comunicadas ni a tiempo ni con la forma adecuada. Este es el factor que más interviene en el daño a la confianza, lo que tiene mayores efectos negativos en nuestra imagen pública.

¿Indagamos los daños que producimos y ofrecemos una reparación cuando no cumplimos? ¿Reconocemos nuestros compromisos? ¿Ofrecemos las explicaciones oportunas? Podemos realizar una disculpa productiva, que nos puede permitir volver a negociar un nuevo compromiso si las respuestas a las preguntas anteriores son afirmativas, sobretodo, si somos capaces de obtener un aprendizaje de la experiencia tras la evaluación de los acontecimientos, para evitar que puedan suceder la próxima vez.

La rotura del ciclo de la coordinación de nuestras acciones genera desconfianza, desorganización, resentimiento y erosión de las relaciones.

www.NuevoManagement.com

Reconceptualización empresarial, actividades y servicios para el cambio y la innovación

Próximas actividades en Barcelona y Madrid

Executive Building[®]

Preparación para directivos en las competencias de Nuevo Management mediante coaching y entrenamiento.

Más información, fechas e inscripción en: www.NuevoManagement.com

PATROCINADORES

mente sistémica

www.MenteSistemica.com