

TARJETA HERRAMIENTA n. 2

CONSTRUYENDO UNA RELACIÓN DE CONFIANZA

Introducción

En muchas situaciones, establecer una relación de confianza con su receptor/ oyente/ tomador de decisión resultará crucial para asegurar que su mensaje sea recibido y entendido como usted desea.

Una buena relación es esencial para las situaciones siguientes de influencia y comunicación: reuniones uno-a-uno (Tarjeta 3); comunicaciones telefónicas (Tarjeta 4); negociación (Tarjeta 6); facilitación (Tarjeta 10); presentaciones de entrega (Tarjeta 8); manejo de debate posterior a la entrega (Tarjeta 9); y en menor grado, al realizar entrevistas con los medios (Tarjeta 14).

La construcción de una relación de confianza toma tiempo, pero este logro llevará con el tiempo a un lazo mutuo y al respeto. Usted sólo puede construir una relación de confianza con alguien si usted entiende sus necesidades, aspiraciones y esperanzas.

Muy a menudo las relaciones de trabajo entre dos personas no reflejan a la persona de manera global. Considere como pueden mejorarse las relaciones una vez que las áreas de interés mutuo son descubiertas.

Las habilidades para la construcción de relaciones incluyen reflejarse; incorporar el uso del lenguaje corporal; concordar el tono y paso del discurso de la otra persona; escuchar activamente. Un desarrollo cuidadoso en esta área puede cosechar beneficios interpersonales importantes. Las relaciones pueden ser probadas y también reforzadas haciendo concordar las siguientes características de la otra persona

- postura corporal
- expresión facial
- valores
- ritmo y entonación de la voz
- experiencia común
- creencias

(ver también el Manual de la sección 7.2.4 sobre comunicación no-verbal y diferencias culturales)

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">☺ Es posible que el receptor se conecte con usted y sea receptivo☺ Maximiza las opciones de que su mensaje esté siendo escuchado y entendido	<ul style="list-style-type: none">☹ Necesita tener habilidades interpersonales☹ Debe de estar al tanto de las señas de comunicación verbales y no verbales de otros

<ul style="list-style-type: none"> ☺ La relación de confianza crea una atmósfera conductora a la voluntad y seguimiento ☺ La relación de confianza sienta las bases para toda comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Puede tomar mucho tiempo (más difícil en situaciones no planeadas o en aquellas donde necesita ser breve, tales como una conversación telefónica) ☹ Necesita práctica
--	--

COMO: construyendo una relación de confianza

Concordar y reflejar para crear armonía¹

“Concordar y reflejar” los gestos del lenguaje corporal de su oyente causará que ellos se identifiquen psicológicamente con usted. El poder detrás de este principio está basado firmemente en el precepto que las personas confían en otras personas que ellos creen que son similares a ellos. Concordar y reflejar es una mímica inconsciente por medio de la cual una persona le dice a otra que el/ ella está de acuerdo con sus ideas y actitudes. Igualmente, cuando las personas están en desacuerdo, sus subconscientes no concuerdan con sus gestos del lenguaje corporal. Usted debe tener cuidado de no ser tan obvio cuando está concordando conscientemente con otra persona porque puede ser percibido como manipulación si usted no lo hace naturalmente. El grado con el cual usted puede reflejar y concordar también depende del ambiente cultural, la etiqueta y el comportamiento esperado. Una forma efectiva de empezar a concordar es asintiendo con la cabeza como acordando con su oyente cuando éste/a afirme con su cabeza.

El proceso por el cual usted entra en el mundo de otra persona se denomina reflejar. Reflejar es básicamente copiar el lenguaje corporal, la respiración y patrones de voz de otra persona hasta hacerlos como ellos. Es literalmente ser un reflejo de la imagen de la otra persona. Cuando usted hace esto ambos sentirán que se han conocido desde siempre. Es un poco difícil de creer al principio pero una vez que usted lo intente verá por si mismo cuan cierto es. Algunas personas piensan que la idea de reflejar en cierta medida incomoda y sienten que están tratando de engañar o aventajarse de la otra persona. El reflejo surge naturalmente cuando se están construyendo relaciones de confianza, así que no piense que está haciendo algo falso. Todo lo que usted está haciendo es estar al tanto de ese proceso y está intentando impulsarlo. En todo caso, si usted se siente mal haciéndolo entonces probablemente usted no es el tipo de persona que se aprovecharía de alguien, así que no se preocupe.

Empiece alineando su lenguaje corporal. Intente no hacerlo muy obvio o parecerá que usted está burlándose de ellos y esto causará el efecto opuesto. Vea las cosas en el ángulo de la cabeza de ellos, hacia donde están apuntando sus pies si están de pie, como tienen cruzadas las piernas si están sentados, y su expresión facial. Si al principio se siente incomodo con el reflejo total, usted puede intentar medio-reflejarlos. Para medio-reflejar simplemente haga una versión media de lo que la otra persona está haciendo. E.g. si tienen sus brazos cruzados, usted puede tomar uno de sus codos con la otra mano. Si tienen sus manos en los bolsillos, usted puede poner una mano en su bolsillo. Si se están

¹ Adaptado de www.nlp3.co.uk

balanceando hacia delante y hacia atrás con los pies, usted puede balancearse de vez en cuando y así no hacerlos sentir que usted se está burlando de ellos. Simplemente copie su lenguaje corporal hasta el punto en que se sienta cómodo.

Piense en el paso y el todo de su voz. Si la persona está hablando rápido entonces usted debería hablar rápido también. Si la persona utiliza pausas en diferentes partes de sus frases entonces usted debería tratar de concordar con ese patrón de discurso. Observe y será capaz de notar más maneras de los que usted está acostumbrado a notar – después simplemente cópielas todas. Lo mismo resulta acá que en el último punto. Si usted no puede hacerlo parecer natural, entonces no se presione demasiado. (Ver también la Tarjeta 4 sobre como superar un buen PA).

Escuchar activamente

Escuchar es un elemento crucial en la comunicación y en el establecimiento de relaciones de confianza. Usted producirá una impresión desfavorable si da la idea de no estar escuchando.

Escuchar es más que escuchar solo las palabras. Usted puede escuchar en diferentes niveles. Cuanto más elevado sea el nivel de escucha, más oportunidades tiene de construir una buena relación. El nivel 1 del oyente es escuchar desde su punto de vista, constantemente relacionando lo que usted está oyendo con sus experiencias y valores. El nivel 2 del oyente es oír lo que se está diciendo desde el punto de vista y experiencias del receptor. Esto es muy difícil puesto que implica relacionar todo lo que se está diciendo con ellos y su situación, constantemente llevándolo a su mundo y su agenda. El nivel 3 de oyente es el más difícil. Pocas personas pueden hacerlo. Es escuchar como si la información fluyera a usted como una onda de radio, viniendo de todas las direcciones. Usted necesita “escuchar” olores, instintos, opiniones, lenguaje corporal, la sonrisa sutil, ese tono, ese cierre de los ojos cuando hablan sobre su trabajo, etc.

Un oyente efectivo nota todos los aspectos de comunicación y está consciente del tono de voz, expresión facial, movimientos repetitivos y la tensión muscular. Observa las inconsistencias entre su palabra hablada y su comunicación no verbal. Ocasionalmente repite literalmente lo que su oyente dice especialmente sus frases claves o frases. Parafrasear en sus propias palabras sirve para clarificar la comunicación, pero usted profundiza la relación cuando usa sus propias palabras.

Sugerencias para escuchar activamente:

- Supere las barreras para enfocarse en escuchar las palabras y libere su mente de distracciones
- Deje que ellos hablen – diga lo menos posible y escuche tanto como sea posible
- No interrumpa – no finalice las frases de ellos por ellos
- Si interrumpe, minimice el daño y discúlpese
- Escuche lo que no están diciendo – lo que no se dice es a menudo tan importante como lo que se dice
- Confíe en lo no-verbal como un indicador mucho más preciso de intento

El Contacto visual puede ser uno de los medios más importantes de construir una relación y crear confianza con la gente. Se dice que los ojos son la ventana del alma y si no miramos a las personas cuando les hablamos, muchas personas no le creerán a usted, ni a sus acciones o palabras. La clave es darle tanto contacto visual como ellos a usted. No más ni menos, únicamente lo mismo. El foco debería estar en su receptor / tomador de decisión y en la mejor forma de comunicarse con ellos. Claramente, la cantidad del contacto que usted tenga depende en la cultura y el ambiente en el que opera. En culturas que valoran el respeto por las jerarquías a través de la deferencia no-verbal, no podrá apoyarse en que el contacto visual necesariamente creará una relación. Sin embargo, hay otras formas culturalmente apropiadas con las cuales usted se puede comprometer (ver la sección 7.2.4 del manual)

ACTIVIDADES PARA LA PRACTICA DE HABILIDADES

Meta: Construir una relación de confianza y comunicarse efectivamente

Tiempo: 30 minutos, en tríos

Tarea: Pensar en algunos temas de conocimiento general (e.g asuntos de actualidad, noticias mundiales, aficiones). Estudiar las características de comunicación asertiva y sobre escuchar activamente descritas abajo² y luego practicarlas en pares teniendo una conversación de 10 minutos usando estas habilidades. La tercera persona observa (y puede tomar notas) y luego retroalimenta. Rótense para que todos tengan la oportunidad de hablar y observar.

Características de la comunicación asertiva

- Hablar con frases cortas y directas
- Usar frases tales como “yo pienso”, “yo creo” y “en mi opinión” para mostrar que usted asume responsabilidad de sus pensamientos.
- Preguntar a otros que clarifiquen lo que están diciendo cuando no esté seguro de entenderles.
- Describir los eventos objetivamente en lugar de exagerando, embelleciendo o distorsionando
- Mantener contacto directo y extensivo a los ojos (únicamente en ciertas culturas, e.g cultura occidental)

Características para escuchar activamente

- Reaccionar a lo que las personas dicen asintiendo, sonriendo, o usando otras acciones que demuestran que usted esta escuchando
- Parafraseando lo que el vocero dijo y revisando que usted entiende.
- Pidiendo clarificación cuando usted no está completamente seguro del significado de algo dicho
- No llegar a conclusiones antes que el vocero haya terminado
- Parafrasear preguntas de forma tal que la otra persona pueda responder de la forma en que él/ ella escoja.

² Adaptado de CEDPA, Manual de Capacitación de Supervisión. 1996 Washington, DC: CEDPA.

CONSEJOS PARA EL EXITO:

- *Sonría*
- *Descubra como quiere su oyente que se le dirija, repita su nombre / título en la discusión (a la gente le gusta oír su nombre)*
- *Sea consciente y sensible de la cultura y de las prácticas locales relacionadas con las reuniones y las discusiones*
- *Enfatice cuando sea posible*