

CLAVES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN



Ignacio Mérida Isla

Especialista en marketing y gestión veterinarios.
Presidente de Assis Servicios Veterinarios (assisvba@hotmail.com) de asesoramiento de clínicas veterinarias y gestión veterinaria.
Miembro del Royal Veterinary College del Reino Unido.

Para cerrar la serie de tres artículos sobre el proceso de comunicación, Nacho Mérida nos ofrece las claves para que podamos mejorar nuestra forma de comunicarnos con clientes y compañeros.



Debemos recordar que la mayoría de los malentendidos en la clínica se producen por problemas de comunicación. No sólo con los clientes, sino también con los propios colegas o subordinados. Por eso, debemos recordar algunos puntos básicos cuando nos dirijamos a otra persona, ya sea a nivel profesional o a nivel personal.

1. Si tienes que criticar, critica lo que se ha hecho y no lo que es

Poner apelativos no favorece el cambio, sino que hace que la gente se defienda y moleste. Por ejemplo evita el “Te has vuelto a dejar la luz del microscopio encendida. Eres un desastre”; y utiliza un tono más conciliador como: “Te has vuelto a dejar la luz del microscopio encendida. Últimamente te olvidas mucho de las cosas”.

2. Sacar los temas pendientes de uno en uno

No aproveches que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad a la hora de llegar al trabajo, para reprocharle de paso que es un despistado y deja la consulta hecha un desastre.

3. No acumules emociones negativas

Pequeñas cosas juntas harán que se produzca un estallido que llevará a una hostilidad innecesaria.

4. No hables del pasado

Buscamos mejorar la comunicación y para eso debemos mirar hacia adelante, nunca hacia atrás. Los trapos sucios ya se airearon. Si se revive algo del pasado, es para tomarlo como ejemplo positivo. Lo que está claro es que el pasado no puede cambiarse y no merece la pena malgastar energías en él.

5. Sé específico

Evita irte por las ramas: cuanto más específico, concreto y preciso seas, menos posibilidad hay de interpretaciones erróneas. Al presentar los problemas específicamente, se puede dar soluciones para avanzar. Si decimos: “Alguien se ha dejado algo encendido que no debería estar así”, nadie se da por aludido; es mucho mejor decir: “La luz del microscopio se queda encendida, vamos a buscar soluciones para que esto no ocurra en el futuro”.



6. Evita las generalizaciones

Los términos “siempre” y “nunca” raras veces se adecúan a la realidad. Además, estos términos hacen que el interlocutor se coloque a la defensiva. Es mejor utilizar expresiones del tipo: “La mayoría de veces”, “en ocasiones”, “algunas veces”, “frecuentemente”. Estas expresiones no generalizan tanto y hacen que la otra parte se sienta valorada y tenga además una vía de escape.

7. Sé breve

“Lo bueno si breve, dos veces bueno”.

8. Cuida la comunicación no verbal

- La comunicación no verbal y la verbal deben expresar lo mismo.
- El contacto visual directo debe ser frecuente, pero no exagerado.
- Afecto: es el tono emocional adecuado de cada situación. Como ya hemos visto en el artículo anterior, se basa en el tono y volumen de voz, la expresión facial...

9. Elige el lugar y el momento adecuados

Algunas veces, el momento de decir algo es tan importante como la forma. Es mejor posponer una conversación comprometida a hacerla y que salga mal porque alguna de las partes no se encuentra cómoda con el momento o el lugar. No puedes ponerte a hablar del rendimiento o habilidades de un empleado justo momentos después de una consulta complicada o de que éste haya perdido un paciente. Por lo tanto, aspectos a cuidar son:

- El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
- Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
- Si vamos a elogiarlo, está bien que el resto del grupo o personas importantes estén cerca y también lo sepan.
- Si comienza un intercambio más aireado que lo planeado o algo se nos escapa de las manos, lo mejor es utilizar frases como: “Si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde”.

