

CUATRO ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y CÓMO UTILIZARLOS CON TU EQUIPO DE TRABAJO

Las situaciones caóticas ponen en evidencia las verdaderas habilidades de comunicación de un equipo de trabajo.

Algunos síntomas de que ha llegado el momento de evaluar el estilo comunicativo de los miembros de tu equipo son: peleas, disminución de la productividad o que la moral del equipo esté decayendo. Cuando sabes cuáles son las preferencias y tendencias que tus empleados siguen durante los intercambios de información, puedes decidir cuál es la mejor manera de proceder. **Saber comunicarse es clave en tiempos de crisis.**

Los cuatro estilos de comunicación son los siguientes:

1. Pasivo.

A los comunicadores pasivos se les complica expresar sus necesidades y batallan para mantenerse firmes a sus creencias. Dudan en decir lo que piensan porque no quieren provocar conflictos. Para sus colegas, los comunicadores pasivos son agradables, incluso tímidos. Algunos signos de que alguien tiene este estilo de comunicación son:

- Silencio. Se le dificulta expresar su opinión, especialmente durante las juntas importantes.
- Cambia de opinión. Hay que poner atención a las personas que sí expresan su opinión, pero en cuanto alguien lo cuestiona, cambia de opinión.

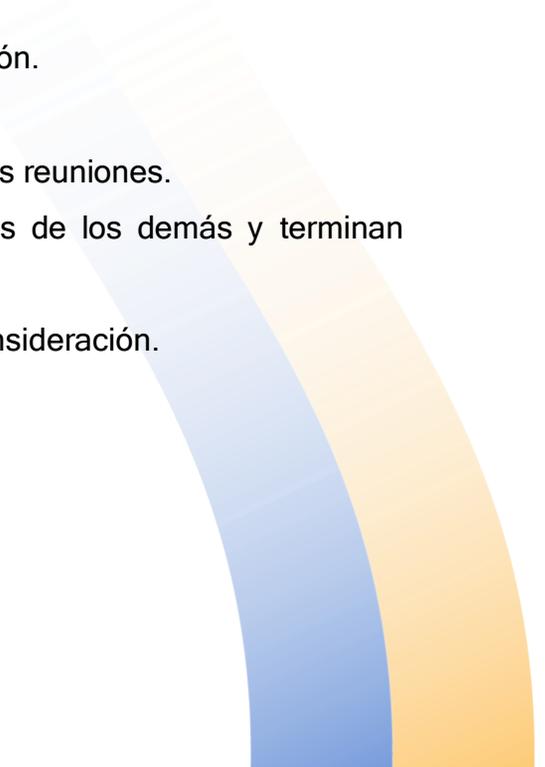
Cómo lidiar con los comunicadores pasivos:

- Agenda reuniones one-on-one. Este tipo de reuniones son ideales para los comunicadores pasivos. Cuando se encuentran frente a un grupo les es difícil expresarse así que tal vez en privado se sientan más cómodos.

- Pon a su disposición varios medios de comunicación. Las personas con este estilo comunicativo deben disponer de varios medios para expresar sus sentimientos y preocupaciones. Por ejemplo, en vez de instarlos a participar durante una reunión, envíales un correo después de concluirla.
- Ayúdalos a sentir seguridad psicológica en el trabajo. La seguridad psicológica fomenta un ambiente en el que todos se sienten a gusto expresando su opinión, en especial los comunicadores pasivos. Tu equipo sabrá que no habrá consecuencias negativas por expresar su opinión de manera respetuosa, aunque no sea una opinión popular.

2. Agresivo.

Los comunicadores agresivos dicen las cosas de manera directa, hasta cortante. En general se les facilita hablar en público y son los que más participan durante las reuniones de grupo. No les cuesta trabajo expresar su opinión. Aunque esto puede ser signo de una buena autoestima, si tienes miedo de interactuar con ellos o sientes que no puedes hablar libremente cuando estás con ellos, lo más seguro es que estés tratando con un comunicador agresivo. Algunos signos de que alguien tiene este estilo de comunicación son:

- Les gusta ser los primeros en contestar una pregunta y suelen interrumpir a la persona que está hablando.
 - Son persistentes y dominantes durante una conversación.
 - Tienen un tono de voz antagonista.
 - Se toman mucho más tiempo que los demás durante las reuniones.
 - No toman en cuenta los sentimientos o las opiniones de los demás y terminan expresando sus propios sentimientos y emociones.
 - Cuestionan las opiniones de los demás sin ninguna consideración.
- 

Cómo lidiar con los comunicadores agresivos:

- Plantea e implementa límites. A los comunicadores agresivos se les dificulta respetar límites así que los gerentes deben plantear las reglas sobre lo que está bien y lo que no. Por ejemplo, si un comunicador agresivo interrumpe a alguien durante una reunión, tú como mánager debes intervenir y decir “[Nombre] no ha terminado de hablar, por favor deja que termine, después será tu turno de intervenir también”.
- Proporciona una manera segura y saludable de liberar su enojo. Cuando las personas sienten demasiada presión suelen actuar precipitadamente. Y si a eso le sumas una crisis global, se vuelve la receta perfecta para un humor irritable.

A veces la solución es simplemente decirlo. En vez de dejar que los empleados liberen sus frustraciones por medio de una comunicación agresiva con sus colegas, puedes dirigirte a ellos de manera personal o dirigirlos con alguien a quien le tengan confianza para hablar de sus preocupaciones.

3. Pasivo-Agresivo.

Los comunicadores pasivo-agresivos no son directos, más bien buscan maneras indirectas de decir lo que les molesta. Son agradables con algunos y desagradables con otros. Esto sucede porque cuando surge un conflicto entre un comunicador agresivo-pasivo y alguien más, el comunicador pasivo-agresivo evita resolver el problema directamente. En vez de esto, acudirá con alguien más que no tiene nada que ver con el conflicto. Algunos signos de que alguien tiene este estilo de comunicación son:

- Tienen un trato frío: parecen amables y amistosos con todos excepto con las personas con las que tienen un conflicto.
- Hablan con un tono de desagrado, aunque sus palabras parecen amables.
- Te lanzan miradas de desagrado, pero no hablan directamente de su descontento.
- Hablan con un miembro del equipo sobre su conflicto con otro miembro del equipo, pero no hablan directamente con la persona del problema sobre su molestia.

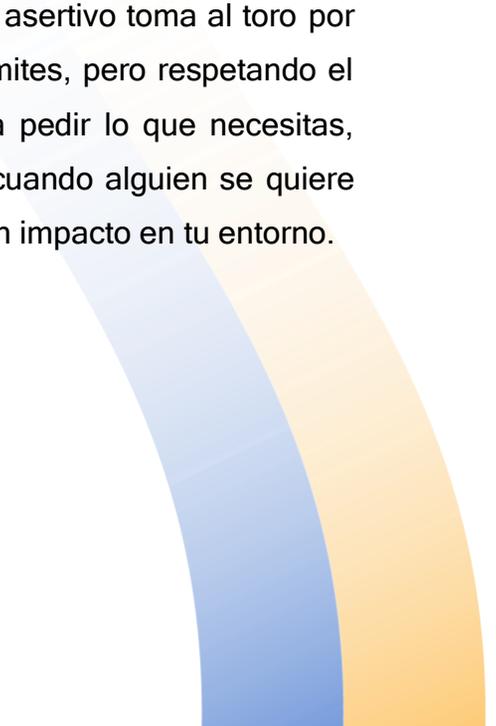
- Su comportamiento difiere de lo que dice o de lo que su lenguaje corporal, tono de voz o expresiones faciales expresan. Los comunicadores pasivo-agresivos pueden decir una cosa pero hacer otra.

Cómo lidiar con los comunicadores pasivo-agresivos:

- Lo primero es mantener la calma. Los empleados pasivo-agresivos intentan que los demás expresen el enojo que ellos mismos no pueden expresar.
- Redirigir. Si alguien está descargando su frustración con una persona distinta a la del conflicto, lo mejor que puedes hacer es preguntarle: “Ya hablaste con [nombre] de esto?” y la mayoría de las veces, los comunicadores pasivo-agresivos responderán "no". En ese momento puedes animarlos a hablar del problema con la persona implicada. Por ejemplo, puedes decir, “Si fuera tú se lo diría a [nombre]. Sólo dile cómo te sientes. Seguramente esa persona ni se dio cuenta de que hizo algo que te molestó”.
- Sé tú el ejemplo de asertividad. Por otro lado, si notas que un compañero te evita o hace comentarios sarcásticos a cada rato, tal vez es porque tienen un estilo de comunicación pasivo-agresivo. Tú tendrás que hacer el esfuerzo de acercarte a ellos y preguntarles si quieren hablar.

4. Asertivo.

El estilo comunicativo ideal es este, el asertivo. Un comunicador asertivo toma al toro por los cuernos y no se anda con rodeos, se expresa y pone sus límites, pero respetando el de los demás. Cuando tienes un estilo asertivo, no te da pena pedir lo que necesitas, puedes hablar abiertamente de lo que quieres y te das cuenta cuando alguien se quiere aprovechar de ti, tienes confianza para hacer las cosas y lograr un impacto en tu entorno.



Es el estilo más adecuado en un ambiente laboral. Algunos signos de que alguien tiene este estilo de comunicación son:

- Resuelven los problemas tan pronto como se presentan en vez de evadirlos y permitir que se hagan más grandes.
- Demuestran inteligencia emocional, que es la habilidad de reconocer emociones (en ellos mismos y en los demás) y las manejan de manera saludable.
- Son claros y directos.
- Están dispuestos a pedir ayuda.
- Saben escuchar a los demás.
- Reconocen y validan otros puntos de vista, pero también saben expresar su propia perspectiva.

¿Por qué la comunicación es importante para equipos híbridos y equipos totalmente remotos?

Aunque el trabajo remoto tiene muchos beneficios, una desventaja es que se vuelve más difícil detectar las señales indirectas de las expresiones faciales, del lenguaje corporal y del tono de voz. Esta falta de información puede llevar a una falta de comunicación y finalmente a un conflicto.

Afortunadamente existen varias estrategias que puedes implementar para contrarrestar estos efectos negativos y gestionar mejor a tu equipo remoto:

- Reuniones one-on-one: Las reuniones one-on-one con los empleados que dependen directamente de ti pueden ayudar a convencerlos de que su opinión sí cuenta, aunque sea de manera virtual. Asimismo, te permiten resolver los problemas directamente y darles el apoyo que requieren.

- Reuniones all-hands: Reunir a toda tu organización en un mismo espacio online puede ayudar a incrementar el orden, especialmente cuando la situación es inestable. Es la oportunidad perfecta para celebrar metas alcanzadas, revisar el plan de acción, escuchar los reportes de cada departamento y entramar lazos como organización.
- Compartir el espacio de trabajo online: Utilizar una herramienta de gestión de proyectos es esencial para que todo tu equipo se mantenga informado sobre las tareas, el avance de los proyectos y las fechas de entrega.
- Actividades de Team building: Grupos de lectura, salidas o lo que se te ocurra como actividad de team building probablemente se pueda hacer por internet.

Saber comunicarse durante una crisis es muy importante para cualquier equipo, pero adquiere una mayor importancia para las personas que no tienen la opción de verse en persona.

Recuerda ser flexible cuando evalúes los estilos comunicativos de tus compañeros de equipo. No todos se comunican de la misma manera todo el tiempo. Por ejemplo, un empleado que generalmente tiene un estilo de comunicación asertivo podría convertirse en pasivo si entra en conflicto con alguien que lo intimida. Y lo mismo con un comunicador pasivo, se puede volver agresivo si la presión es demasiada.

En tiempos difíciles, los gerentes deben dar el ejemplo siguiendo un estilo de comunicación asertivo porque de esta manera mejoran el trato con los equipos trayendo paz y estabilidad.

Referencia:

Neubox Blog. (2021). 4 Estilos de comunicación y cómo utilizarlos con tu equipo de trabajo. Recuperado de <https://neubox.com/blog/4-estilos-de-comunicacion/>